



تدوین مدل ارتباطی بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران

لقمان کشاورز^۱

تاریخ تصویب: ۹۰/۱۲/۲۳

تاریخ دریافت: ۹۰/۷/۹

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تدوین مدل ارتباطی بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری بود. جامعه آماری تحقیق شامل ۱۸۹ نفر مدیر و کارشناس سازمان ورزش شهرداری تهران بود که در بخش مدیران ۴۹ نفر به طور کل شمار و در بخش کارکنان بر اساس جدول مورگان ۱۰۳ نفر به طور تصادفی برای نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای دستیابی به اهداف تحقیق، از پرسشنامه هوش هیجانی سیبیریا شرینگ، و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر استفاده شد. روایی هر دو پرسشنامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصین رسید و پایایی آنها در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ نفر آزمودنی مورد بررسی قرار گرفت و پایایی آنها به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۴ محاسبه شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده، از روش‌های آماری توصیفی و روش‌های آماری استنباطی از جمله کلموگروف-اسمیرنوف، t-استودنت تک نمونه‌ای، تحلیل مسیر و برای تعیین روابط علی بین متغیرها از روش مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزارهای آموس گرافیک نسخه ۱۸ و SPSS نسخه ۱۷ استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که هوش هیجانی مدیران با ضریب تأثیر ۰/۶۴ بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. در ارتباط بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان، تعهد عاطفی با بار عاملی ۰/۹۳، خودتنظیمی با بار عاملی ۰/۸۵، مهارت اجتماعی با بار عاملی ۰/۸، همدلی با بار عاملی ۰/۷۷، خودانگیزی با بار عاملی ۰/۷، خودآگاهی با بار عاملی ۰/۶۵، تعهد هنجاری با بار عاملی ۰/۶۵ و تعهد مستمر با بار عاملی ۰/۵۱ بیشترین نقش را دارند ($p < 0/05$).

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، ورزش همگانی، سازمان ورزش شهرداری تهران

مقدمه

شهر سالم و با نشاط از ویژگی‌های اصلی شهرهای نوین به‌شمار می‌رود که شهرداری‌ها مسؤولیت اصلی برای تحقق این امر را بر عهده دارند. در شهرداری تهران، سازمان ورزش به عنوان یکی از واحدهای مهم این نهاد اجتماعی، با توسعه و تجهیز اماکن عمومی و بوستان‌ها به وسایل ورزشی در صدد است ضمن ایجاد بستر مناسب برای ورزش کردن و توسعه ورزش همگانی در شهر تهران، زمینه نشاط و شادابی را در بین شهروندان این کلان شهر مهم کشور به‌وجود آورده و شهرداری تهران را برای تبدیل تهران به عنوان شهری نوین یاری رساند (سازمان ورزش شهرداری تهران، ۱۳۸۹). اما نتایج پژوهش سیدی (۱۳۹۰: ۱۸) بیانگر این است که سازمان ورزش شهرداری تهران نه تنها در این امر توفیق زیادی نداشته است، بلکه استقبال و انگیزه شهروندان تهرانی نیز برای مشارکت در برنامه‌های ورزشی سازمان مزبور در حال کاهش است. در چنین شرایطی، به نظر می‌رسد توجه به عوامل نامحسوس سازمانی و ارتباط بین آنها در این نهاد، برای برون‌رفت شرایط مزبور از اهمیت خاصی برخوردار باشد. عوامل نامحسوس زیادی مانند انگیزش، بالیدگی شغلی، تعهد سازمانی، هوش هیجانی، نگرش شغلی می‌توانند در توفیق یا عدم توفیق سازمان‌ها تأثیرگذار باشند (کشاورز، همتی نژاد، آزاداری، ۲۰۱۲: ۵۰). اما در این رابطه، متخصصین بر این باورند که در سازمان‌های خدماتی و به ویژه سازمان‌هایی که انگیزه‌های مادی مانند پول و شهرت اجتماعی کم‌تری در آنها وجود دارد، دو مقوله مهم یعنی هوش هیجانی که در برگیرنده احساس و عواطف برای برانگیختن خود و دیگران و روش مناسب برای ایجاد ارتباط با سایرین و همچنین تعهد سازمانی به عنوان ابزاری مناسب برای خدمت رسانی به مشتریان سازمان و ارتباط بین آنها از اهمیت بالایی برخوردار باشد (عباس‌زادگان، ۲۰۰۰: ۱۳۴).

در این زمینه، گلمن^۱ در تعریف هوش هیجانی بر این باور است که هوش هیجانی ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات خود و استفاده از آنها در روابط با دیگران است (گلمن، ۱۹۹۸: ۲۱). به زعم گلمن، مؤلفه‌های هوش هیجانی عبارتند از خود آگاهی^۲، خودکنترلی^۳، خودانگیزی^۴، همدلی^۵ و مهارت‌های اجتماعی^۶ (گلمن، ۱۹۹۸: ۲۱). در خصوص تعهد سازمانی نیز آلن و میر^۷ (۱۹۹۰: ۱۰) بر این باورند که تعهد سازمانی از سه بُعد مجزا تشکیل شده است که هر بُعد ویژگی‌های متمایزی دارد و رفتار و نگرش‌های فرد را به طرق مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به طوری که تعهد عاطفی^۸ به عنوان یک وابستگی احساسی یا عاطفی نسبت به سازمان اشاره دارد. چنانچه افراد با تعهد عاطفی با سازمان همانندسازی و به آن وابسته و از عضویت در آن لذت می‌برند، فرد با احساس تعهد عاطفی معمولاً سطح عملکرد بالایی را ارائه می‌دهد، برخورد کاری مثبتی خواهد داشت و تمایل دارد که در سازمان مانده و ادامه همکاری دهد. تعهد مستمر^۹ بر مبنای رابطه کارکنان با سازمان می‌باشد. به این صورت که کارکنان در ازای تلاش چه چیزی دریافت می‌کنند؟ و اگر سازمان را ترک کنند، چه چیزی را از دست خواهند داد؟ چنین تعهدی موجب می‌شود که افراد از ترک سازمان منصرف شده و نسبت به سازمان احساس تعهد کنند. به علت هزینه‌های مالی، اجتماعی،

1. Goleman

2. Self Awareness

3. Self Control

4. Self Motivation

5. Empathy

6. Social Skills

7. Allen & Meyer

8. Affective Commitment

9. Continuance Commitment

روانی و سایر هزینه‌هایی که با ترک سازمان بر آن متحمل می‌شود، افراد با تعهد استمراری بهترین تلاش‌شان را تنها زمانی انجام می‌دهند که پاداش‌ها با انتظارانشان هماهنگ باشد. به بیان دیگر، تعهد استمراری، بازتابی است از برآورد هزینه‌های ناشی از ترک سازمان در برابر مزایای حاصل از سازمان (عباس‌زادگان، ۲۰۰۰: ۱۲۴). تعهد هنجاری^۱ بر مبنای تجارب اجتماعی سازمانی ایجاد شده است. این تجارب بر شایستگی و وفادار بودن به یک کارفرما تأکید دارد (آلن، مایر، ۱۹۹۳: ۵۳۸). در زمینه هوش هیجانی و تعهد سازمانی، آنچه که اهمیت دارد این است که هوش هیجانی مدیران می‌تواند پیش‌بینی کننده میزان تعهد سازمانی^۲ کارکنان باشد. سازمان‌ها در بین کارکنانشان برای تعهد ارزش قائل می‌شوند، چرا که تصور می‌کنند تعهد سازمانی، رفتارهای بازدارنده‌ای مانند تأخیر، غیبت و ناکارآمدی را کاهش می‌دهد. به طور معمول، گفته می‌شود که کارکنان متعهد برای دستیابی به اهداف سازمانی تلاش‌های بی‌شماری انجام می‌دهند. 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 می‌دهند (کانسیرو^۳، ۲۰۰۸: ۱). در این رابطه، پورمیرزا (۱۳۸۹: ۱) در تحقیقی با عنوان ارتباط هوش هیجانی و نگرش شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران دریافت که هوش هیجانی با سه مؤلفه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری) ارتباط معناداری دارد. نتایج پژوهش بخشی بخشی سورجانی (۱۳۸۹: ۲۳) بیانگر این است که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و سلامت روان با تعهد سازمانی وجود دارد و نتایج تحلیل رگرسیون پژوهش نشان داد که هوش هیجانی و سلامت روان به گونه‌ای مثبت و معنادار می‌تواند تعهد سازمانی شاغلین را پیش‌بینی کند. یافته‌های باغچه‌سرای (۱۳۸۹: ۱) در خصوص ارتباط هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان بخش بین‌الملل بانک‌های ملت و اقتصاددانی مؤید این است که بین تمام سازه‌های هوش هیجانی با تعهد عاطفی همبستگی بسیار قوی و مثبتی وجود دارد. یافته‌های قمری (۱۳۸۸: ۱۴۶) نیز مؤید این است که بین هوش هیجانی و سه مؤلفه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، عقلانی و هنجاری) کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی ارتباط معناداری وجود دارد. استوار (۱۳۸۷: ۲۳) نیز در پژوهشی دریافت که میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان کارخانه‌های بخش خصوصی شهر شیراز رابطه معناداری وجود دارد. رضائیان و عبدالعلی (۱۳۸۷: ۲۷) نیز در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد. همچنین، از بین ابعاد هوش هیجانی مدیریت روابط، بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارد. سانسو اوتمن و انوگراه^۴ (۲۰۰۹: ۶۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که افراد با هوش هیجانی بالا تعهد بیشتری نسبت به شغل خود دارند و تعهد نقش میانجی در ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی دارد. راتی و راستوری^۵ (۲۰۰۹: ۹۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد. یافته‌های آدیمو^۶ (۲۰۰۸: ۳۲۴) مؤید آن است که هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان مؤسسه پاراستاتل در ایالت ایو نیجریه تأثیر معناداری دارد و همچنین در یافته‌ها مشخص شد که هوش هیجانی به عنوان متغیر مداخله‌گر می‌تواند تعهد سازمانی را افزایش دهد. یوسف (۲۰۰۶: ۱) در پژوهشی که با عنوان رابطه بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی که بر روی ۱۵۳ نفر از کارکنان انجام داد، دریافت که هوش هیجانی به طور معناداری با تعهد سازمانی رابطه دارد. یافته‌های مرادی و همکاران

1. Normative Commitment

2. Organizational Commitment

3. Kansehiro

4. Othman, S, Anugerah, R

5. Rathi & Rastoy

6. Adeyemo

(۲۰۱۱: ۱) نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار هوش هیجانی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان است. نتایج پژوهش کوبز^۱ (۲۰۱۲: ۱) نیز مؤید این است که عملکرد و رضایت شغلی کارکنان تحت تأثیر هوش هیجانی مدیران قرار دارد. یافته‌های گاهان (۲۰۱۲: ۱) نیز نشان می‌دهد هوش هیجانی مدیران با برخی از عوامل نامشهود سازمانی از جمله تعهد سازمانی کارکنان ارتباط مثبت و معناداری دارد.

به‌طور کلی، از آنجا که در سازمان‌های متولی ورزش همگانی مانند سازمان ورزش شهرداری تهران، به دلیل این که بسیاری از عوامل تأثیرگذار در تعهد سازمانی منابع انسانی نهادهای متولی ورزش قهرمانی و حرفه‌ای مانند فدارسیون‌های ورزشی، کمیته ملی المپیک و باشگاه‌ها از جمله انگیزه‌های مادی، شهرت اجتماعی و درآمدهای مالی قابل توجه، کم‌تر وجود دارد، تعهد سازمانی برای کسب رضایت مشتریان و همسو کردن آنها با فعالیت‌های سازمان از جایگاه بالایی برخوردار است. همچنین، از آنجا که هوش هیجانی مدیران به عنوان عامل مهمی در ایجاد احساس و عواطف برای برانگیختن خود و دیگران و روش مناسب برای ایجاد ارتباط با سایرین از جمله کارکنان سازمان به شمار می‌رود، و ارتباط بین این دو عامل مهم در عملکرد سازمان می‌تواند نقش تأثیرگذاری داشته باشد، و نظر به این که در سازمان‌های فعال در حوزه ورزش همگانی نحوه ارتباط بین این دو عامل کم‌تر مورد مطالعه قرار گرفته است، لذا پژوهش حاضر در نظر دارد ابتدا به این سوالات پاسخ دهد که میزان هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان ورزش شهرداری تهران در چه سطحی قرار دارد؟ و در ادامه، تعیین کند که مدل ارتباطی بین آنها چگونه است؟

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تأییدی می‌باشد که به صورت میدانی انجام شد. جامعه آماری تحقیق شامل ۱۴۰ کارشناس ورزش و ۴۹ مدیر سازمان ورزش شهرداری تهران ($N=189$) تشکیل می‌داد که در بخش مدیران همه ۴۹ نفر به صورت کل شمار به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. در بخش کارکنان نیز بر اساس جدول مورگان ۱۰۳ نفر به طور تصادفی برای نمونه تحقیق انتخاب گردیدند ($n=152$). شایان ذکر است که برای بهره‌مندی از معادلات ساختاری، نمونه‌ها باید همگن می‌گردید تا امکان استفاده از معادلات ساختاری میسر می‌شد. از این‌رو، با توجه به این که در بخش ستادی ۵ مدیر و در هر منطقه نیز دو مدیر در بخش بانوان و آقایان فعالیت داشتند، میانگین امتیازات تعهد سازمانی کارکنان آقایان و بانوان در بخش ستادی در قالب ۵ نمونه و همچنین در سطح مناطق نیز برای هر منطقه به تعداد دو مورد محاسبه و به طور کل میانگین امتیازات تعهد سازمانی کارکنان ۴۹ نفر برای معادلات ساختاری مورد استفاده قرار گرفت.

برای دست‌یابی به اهداف تحقیق از پرسشنامه اطلاعات فردی به منظور شناخت ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، همچنین برای تعیین هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی سیبریا شرینگ^۲ که حاوی ۳۳ سؤال بوده و پنج خرده‌مقیاس خودآگاهی (سوالات ۱۰، ۶، ۱۲، ۱۴، ۲۷، ۳۲، ۳۳)، خودتنظیمی (سوالات ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۳۰)، خودانگیزشی (سوالات ۱، ۹، ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۳۱)، همدلی (سوالات ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵، ۲۹) و مهارت اجتماعی (سوالات ۷، ۸، ۱۳، ۱۹، ۲۸) مدیران را اندازه‌گیری می‌کرد، استفاده شد. همچنین، از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر^۳ که حاوی ۲۰ سؤال و با سه

^۱ Cobbs

^۲ Siberia Shrink

^۳ Allen & Meyer

خرده مقیاس تعهد عاطفی (سؤالات یک الی هشت)، تعهد مستمر (سؤالات نه الی چهارده) و تعهد هنجاری (سؤالات پانزده الی بیست) بود، برای تعیین تعهد سازمانی کارکنان استفاده گردید. روایی هر دو پرسشنامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصین رسید و پایایی آنها در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ نفر آزمودنی (کارکنان و مدیران به طور مجزا) مورد بررسی قرار گرفت و پایایی آنها به ترتیب، ۰/۸۷ و ۰/۸۴ محاسبه شد.

به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از روش‌های آماری توصیفی مانند میانگین، انحراف استاندارد، جدول توزیع فراوانی و روش‌های آماری استنباطی از جمله کلموگروف- اسمیرنوف، t - استودنت تک نمونه‌ای، تحلیل مسیر و برای تعیین ارتباط علی بین متغیرها از روش مدل معادلات ساختاری، با استفاده از نرم افزارهای آموس گرافیک^۱ نسخه ۱۸ و SPSS استفاده شد. شایان ذکر است که برای تحلیل داده‌ها در معادلات ساختاری از اطلاعات مرتبه دوم استفاده گردید.

یافته‌های تحقیق

جدول ۱. آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها

تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آماره k-s	سطح معنی داری
۴۹	۸۵/۹۸	۱۵/۸۲	۰/۴۷	۰/۴۷
۴۹	۱۳۶/۹۸	۱۱/۱۴	۰/۷۸	۰/۵۸

با توجه به نتایج جدول ۱ از آزمون K-S چنین نتیجه می‌شود که چون مقادیر سطح معناداری برای دو عامل هوش هیجانی و تعهد سازمانی بزرگتر از سطح آزمون یعنی $\alpha=0/05$ می‌باشد بنابراین، هر دو عامل دارای توزیع نرمال می‌باشند. به همین دلیل، جهت انجام آزمون فرضیه‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود.

جدول ۲. نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان با وضعیت مطلوب

مقدار آزمون: ۳							
تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	df	سطح معناداری	اختلاف میانگین	
۴۹	۳/۷۲	۱/۱۳	۳/۱۲۵	۴۸	۰/۰۰۱	۰/۷۲	
۴۹	۳/۹۸	۰/۵۷۳	۳/۷۴۲	۴۸	۰/۰۰۱	۰/۹۸	

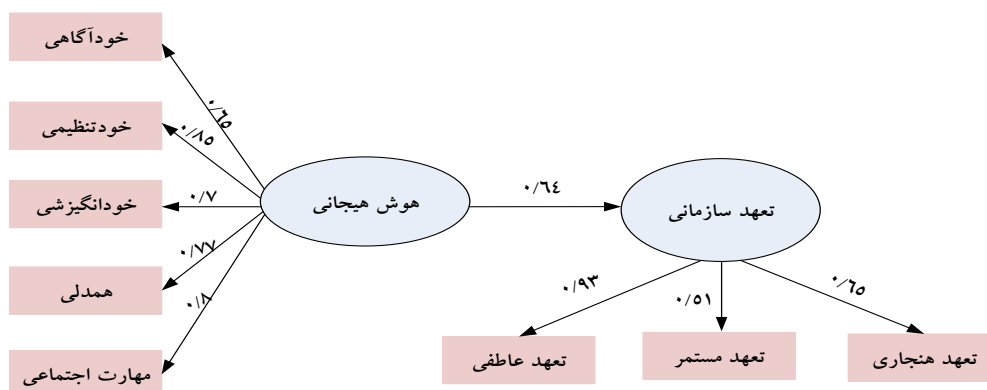
همان طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، به دلیل این که در متغیر هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان $P \leq 0/05$ مقدار آزمون با میانگین محاسبه شده تفاوت آماری معناداری دارد. لذا از آنجا که میانگین هر دو عامل از مقدار آزمون بزرگتر است. بنابراین، هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران در سطح مطلوب قرار دارد.

^۱. Amos Graphics

جدول ۳. برآورد ضرایب رگرسیونی استاندارد شده بین متغیرهای هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان

برآورد	ارتباط بین متغیرها
۰/۶۴۲	هوش هیجانی - تعهد سازمانی
۰/۶۵۲	هوش هیجانی - خود آگاهی
۰/۸۵۴	هوش هیجانی - خود تنظیمی
۰/۶۹۶	هوش هیجانی - خود انگیزی
۰/۷۹۶	هوش هیجانی - همدلی
۰/۷۹۹	هوش هیجانی - مهارت اجتماعی
۰/۹۲۵	تعهد سازمانی - تعهد عاطفی
۰/۵۱۲	تعهد سازمانی - تعهد مستمر
۰/۶۵۲	تعهد سازمانی - تعهد هنجاری

نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که ضرایب رگرسیونی استاندارد شده همه ارتباطات بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و همچنین مؤلفه‌های آنها را تأیید کرده و همه متغیرها با هم ارتباط مثبت و معناداری دارند.



شکل ۱. تحلیل مسیر هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران

شکل (۱) مدل ارتباطی استاندارد (تحلیل مسیر) هوش هیجانی و تعهد سازمانی را نشان می‌دهد. با توجه به شکل مزبور هوش هیجانی مدیران با ضریب مسیر ۰/۶۴ بر تعهد سازمانی کارکنان، سازمان ورزش شهرداری تهران اثر می‌گذارد ($p \leq 0/05$). بنابراین، بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. در ارتباط بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان، تعهد عاطفی با بار عاملی ۰/۹۳، خودتنظیمی با بار عاملی ۰/۸۵، مهارت اجتماعی با بار عاملی ۰/۸، همدلی با بار عاملی ۰/۷۷، خودانگیزی با بار عاملی ۰/۷، خودآگاهی با بار عاملی ۰/۶۵، تعهد هنجاری با بار عاملی ۰/۶۵ و تعهد مستمر با بار عاملی ۰/۵۱ بیشترین نقش را دارند ($p < 0/05$).

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل ارتباطی هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران

تفسیر	ملاک	میزان	شاخص برازش	
برازش مطلوب	-	۱۷۸/۵۵۷ با	χ^2	مطلق
		درجه آزادی ۲۸		
	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۸۲	p-value	
برازش مطلوب	بیش از ۰/۹۰	۰/۹۱۵	شاخص نیکویی برازش	
برازش مطلوب	بیش از ۰/۹۰	۰/۹۳	شاخص توکر- لویس (TLI)	تطبیقی
برازش مطلوب	بیش از ۰/۹۰	۰/۹۶۵	شاخص برازش بنتلر- بونت (BBI)	
برازش مطلوب	بیش از ۰/۹۰	۰/۹۵۲	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	
برازش مطلوب	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۰۱	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	مقتصد
برازش مطلوب	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۸۶	شاخص برازش مقتصد هنجار شده (PNFI)	

نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد که مقدار آماره χ^2 برابر با ۱۷۸/۵۵۷ با درجه آزادی ۲۸ است. لذا با توجه p-value متناظر با آن که ۰/۰۸۲ است و با توجه به اینکه بیشتر از ۰/۰۵ است، قابل قبول بوده و تأیید می‌شود. شاخص نیکویی برازش (GFI) ۰/۹۱۵ است که نشان دهنده قابل قبول بودن این میزان برای برازش مطلوب مدل است. مقدار ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA^۲) که شاخص دیگر نیکویی برازش است نیز ۰/۰۰۱ می‌باشد که با توجه به اینکه کمتر از ۰/۰۵ است، قابل قبول بوده و نشان دهنده تأیید مدل پژوهش می‌باشد. همچنین، شاخص توکر- لویس (TLI)^۳ ۰/۹۳؛ شاخص برازش بنتلر- بونت (BBI)^۴ ۰/۹۶۵، شاخص برازش تطبیقی (CFI)^۵ ۰/۹۵۲ و شاخص برازش مقتصد هنجار شده (PNFI)^۶ ۰/۰۸۶ است که همگی نشان دهنده برازش مطلوب و تأیید مدل پژوهش می‌باشد.

بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر، تدوین مدل ارتباطی بین هوش هیجانی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران بود. یافته‌های پژوهش بیانگر این بود که مدیران ورزش سازمان ورزش شهرداری تهران از هوش هیجانی سطح مطلوب برخوردار هستند و تعهد سازمانی کارکنان در حد مطلوبی قرار دارد. همچنین، یافته‌های پژوهش بیانگر این است که هوش هیجانی مدیران با ضریب مسیر ۰/۶۴ بر تعهد سازمانی کارکنان، سازمان ورزش شهرداری تهران اثر دارد. به بیان دیگر، بین هوش هیجانی مدیران با تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد و در ارتباط بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان، تعهد عاطفی با بار عاملی ۰/۹۳، خودتنظیمی با بار عاملی ۰/۸۵، مهارت اجتماعی با بار عاملی ۰/۸، همدلی با بار عاملی ۰/۷۷، خودانگیزی با بار عاملی ۰/۷، خودآگاهی با بار عاملی ۰/۶۵، تعهد هنجاری با بار عاملی ۰/۶۵ و تعهد مستمر با بار عاملی ۰/۵۱ بیشترین نقش را دارند که نتایج تحقیق با

1. Goodness Fit Index

2. Root Mean Squared Error of Approximation

3. Tucker- Lewis Index

4. Bentler- Bonett Index

5. Comparative Fit Index

6. Parsimonious Normed Fit Index

یافته‌های بخشی سورجانی (۱۳۸۹)، باغچه سرایی (۱۳۸۹)، جعفری قمری (۱۳۸۸)، استوار (۱۳۸۷)، رضائیان و عبدالعلی (۱۳۸۸)، سانسی اوتمن وانوگراه (۲۰۰۹)، راتی و استوی (۲۰۰۹)، آدیمو (۲۰۰۸)، یوسف (۲۰۰۶)، مرادی و همکاران (۲۰۱۱)، کوبز (۲۰۱۲) و گاهان (۲۰۱۲) همخوانی دارد.

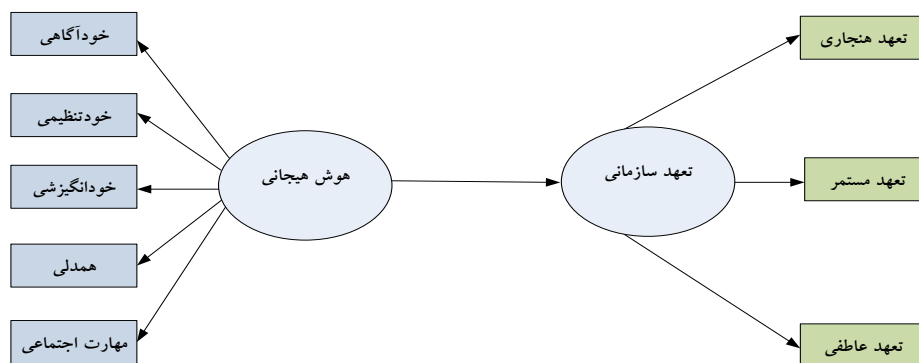
در سازمان‌های خدماتی، مانند سازمان ورزش شهرداری تهران که متولی ورزش همگانی است، به دلیل این که بسیاری از موارد تأثیرگذار در تعهد سازمانی نهادهای متولی ورزش قهرمانی و حرفه‌ای مانند شهرت اجتماعی و درآمدهای مالی هنگفت وجود ندارد، تعهد سازمانی از جایگاه بالایی برخوردار است. اگر کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران از تعهد سازمانی بالایی برخوردار باشند، احتمال کم‌تری وجود دارد که شغل خود را تغییر داده و یا شغل خود را ترک کنند و به احتمال زیاد سطح عملکرد بالاتری در شغل خود خواهند داشت. از سویی دیگر، وجود تعهد سازمانی بالا در کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران می‌تواند اطلاعات مفیدی جهت برنامه‌ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی، عملکرد بالا، کاهش غیبت و تاخیر در اختیار مدیران قرار دهد. افزایش تعهد سازمانی موجب می‌شود که افراد بیشتر تلاش کرده و در نتیجه عملکرد بهتری داشته باشند. از سویی دیگر، تعهد سازمانی بر غیبت، تأخیر و جابه‌جایی تأثیر منفی دارد؛ یعنی هرچه تعهد سازمانی بیشتر باشد غیبت و جابه‌جایی کاهش خواهد یافت. سطح بالای تعهد، استمرار خدمت کارکنان در سازمان را سبب می‌شود. در این حالت، وفاداری به سازمان علیرغم فشارهای خارجی، در حد بالا و مطلوب قرار خواهد گرفت.

بنابراین، لازم و ضروری است که عواملی که می‌توانند تعهد سازمانی کارکنان را در سازمان ورزش شهرداری افزایش دهند مورد شناسایی قرار گرفته و در تقویت آنها برنامه‌های جدی پیش بینی و اجرا شود. از سویی دیگر، هوش هیجانی در مدیران اثربخشی سازمان را در چند حوزه تحت تأثیر قرار می‌دهد، از جمله استمرار و حفظ کارکنان، کار گروهی و افزایش تعهد سازمانی. افراد برخوردار از هوش هیجانی بالا از توانایی‌ها و ضعف‌های خود آگاهند، به دنبال بازخورد کارشان هستند، از اشتباهات یاد می‌گیرند و می‌دانند که در چه زمینه‌ای نیاز به اصلاح دارند. افرادی که نسبت به شغل خود تعهد دارند، دارای احساسات مثبت به شغل خود خواهند بود؛ زیرا کارکنانی که نسبت به شغل خود تعهد دارند، تمایل دارند که نگرش‌های منطبق با تعهد خود را گسترش دهند. همچنین، یکی از مؤلفه‌های هوش هیجانی خودآگاهی است. افراد برخوردار از خودآگاهی بیشتر تمایل دارند شغلی داشته باشند که با نیازها، ارزش‌ها و علایق آنها مطابقت داشته باشد. خودآگاهی، فرد را قادر می‌سازد تا اجازه ندهد خشم و عواطف دیگران مانعی بر سر راه زندگی شود. با افزایش خودآگاهی، افراد نسبت به علائمی که ممکن است بر عملکرد هوشی آنها آسیب برساند، حساس‌تر می‌شوند. برخوردار از هوش هیجانی بالاتر و رشد و توسعه آن می‌تواند به سازمان در زمینه موفقیت مستمر و بیشتر کمک کند و منجر به تعهد بیشتر آنان گردد. امروزه، کارکنان در هر سازمان و مؤسسه که باشند، به علت تغییر دائمی و مستمر شتاب‌زدگی در زندگی کاری متحمل فشارهای روانی شدید می‌شوند. بنابراین، افراد برخوردار از هوش هیجانی بالا در برابر تغییرات واکنش‌های مناسب نشان می‌دهند و نسبت به افکار و احساسات و رفتارهای خود و دیگران آگاهی دارند. آنها نسبت به خودشان احساس مثبتی دارند و در محیط کار متعهدتر عمل می‌کنند. بنابراین، شناخت و مدیریت احساسات خود و درک درست و انتقال صحیح آن به دیگران نتیجه برخوردار از سطح بالای هوش هیجانی می‌باشد که می‌تواند منجر به تعهد سازمانی در کارکنان گردد.

از این‌رو، با توجه به اثرگذاری و ارتباط مستقیم و معنادار بین هوش هیجانی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان در سازمان ورزش شهرداری تهران، توصیه می‌شود مسؤولین شهرداری تهران در انتخاب و انتصاب مدیران سازمان ورزش شهرداری تهران به هوش هیجانی مدیران از جمله تعهد عاطفی، خودتنظیمی و مهارت اجتماعی آنها که بیشترین نقش را در

این اثرگذاری و ارتباط دارند، توجه جدی داشته باشند. از سویی دیگر، از آنجا که بهره‌وری و اثربخشی در هر سازمانی مستلزم تعهد سازمانی منابع انسانی به چشم‌انداز، استراتژی‌ها، برنامه‌ها، اقدامات و عملیات‌های آن سازمان است و چنین تعهدی بدون ارتباط مناسب بین مدیران و کارکنان میسر نخواهد بود. همچنین، هوش هیجانی مدیران می‌تواند در این زمینه نقش مهمی ایفا کند. بنابراین در سازمان ورزش شهرداری تهران که رسالت آن توسعه ورزش و فعالیت‌های بدنی در تک تک افراد جامعه است، وجود رهبرانی که قابلیت ایجاد چنین پیوند محکمی را داشته باشند، امری ضروری است. با توجه به تأثیر هوش هیجانی مدیران در تعهد سازمانی کارکنان توصیه می‌شود مدیران شهرداری تهران میزان هوش هیجانی مدیران را به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی انتخاب و انتصاب مدیران حوزه ورزش مدنظر قرار دهند. با توجه به این که در تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران، تعهد عاطفی تأثیر بیشتری نسبت به سایر مؤلفه‌ها دارد، و به دلیل این که تعهد عاطفی در سازمان‌هایی که انگیزه‌های مالی و مادی کم‌تری وجود دارد، در ارتباط عاطفی بین کارکنان و مخاطبین می‌تواند تأثیر مثبت داشته باشد، برگزاری دوره‌های آموزشی افزایش مهارت تعهد عاطفی، در سازمان ورزش شهرداری تهران مورد تأکید می‌باشد. همان‌طور که نتایج تحقیق نشان داد، بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. در این راستا، مدیران باید با تقویت روابط کارکنان با یکدیگر موجب افزایش احساسات و عواطف و هم‌چنین بالارفتن تعلقات هیجانی در میان کارکنان شوند و این موضوع احساس خوبی درباره حضور آنها در سازمان به وجود خواهد آورد. از این‌رو، ارتباطات تأثیر بسزایی در انسجام هیجانی بین کارکنان خواهد داشت و در نهایت، حس هم‌یاری و تعاون را در آنها قوی‌تر خواهد کرد که چنین حسی در سازمان ورزش شهرداری تهران موجب خواهد شد که کارکنان با علاقه و تمایل بیشتری وظایف خود را انجام داده و در نهایت افزایش رضایت مشتریان دور از دسترس نخواهد بود.

به طور کلی، شکل (۲) مدل ارتباطی هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران را نشان می‌دهد. بر اساس یافته‌ها، مشخص گردید که در سازمان ورزش شهرداری تهران بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان، ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. به بیان دیگر، مدل مفهومی پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد. اما در ارتباط مزبور تعهد عاطفی، خود کنترلی و مهارت اجتماعی بیشترین تأثیر را دارند که در انتخاب و انتصاب مدیران و کارکنان این نهاد مهم ورزشی باید به آنها بیشتر توجه شود. در نهایت، ضروری است مدیران شهرداری تهران در خصوص افزایش بهره‌وری سازمان ورزش شهرداری تهران که متولی ورزش همگانی در شهر تهران است به مدل ارتباطی توجه لازم را داشته باشند. همچنین، نظر به این که یافته‌های پژوهش بیانگر این بود که هوش هیجانی مدیران و مؤلفه‌های آن بر تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران تأثیرگذار هستند، مسؤولین شهرداری تهران برای بهره‌مندی از هوش هیجانی مدیران به منظور افزایش تعهد سازمانی کارکنان استفاده لازم را می‌توانند داشته باشند و در این راستا، برگزاری دوره‌های آموزشی برای شناخت و افزایش هوش هیجانی، تعهد سازمانی، مهارت‌های ارتباطی و همچنین سنجش آنها در دوره‌های زمانی مشخص، ضروری به نظر می‌رسد. همچنین، مسؤولین شهرداری تهران از این دو معیار می‌توانند به عنوان معیارهای مهم سنجش و افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری این نهاد مهم ورزشی استفاده نمایند.



شکل ۲. مدل ارتباطی هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران

منابع

۱. استوار، صغرا، امیرخاتونی، ماندانا (۱۳۸۷). «بررسی رابطه هوش هیجانی، رضابت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بخش خصوصی در شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت»، سال اول، شماره دو، زمستان ۱۳۸۷. صص ۲۳-۳۸.
۲. باغچه سرایی، محبوبه (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان بخش ستاد بین الملل بانک‌های ملت و اقتصادنویین، پایان نامه کارشناسی دانشگاه بانکداری ایران، رشته بانکداری.
۳. خشی سورجانی، لیلا (۱۳۸۹). «رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با تعهد سازمانی در معلمان، پرستاران و کارمندان، پژوهشنامه یافته‌های نو در روان شناسی»، شماره ۲، صص ۲۳-۳۳.
۴. پور میرزا، حمیدرضا (۱۳۸۹). ارتباط بین هوش هیجانی و نگرش شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پردیس کیش دانشگاه تهران، گروه علوم اجتماعی و رفتاری، رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، گرایش مدیریت ورزشی.
۵. رضائیان علی، کشتنگر عبدالعلی (۱۳۸۷). «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی»، پیام مدیریت، شماره ۲۷، صص ۲۷-۳۹.
۶. سازمان ورزش شهرداری تهران (۱۳۸۹). *اساسنامه سازمان ورزش شهرداری تهران*، قابل دسترسی www.tehran.ir
۷. سیدی، علی اصغر (۱۳۹۰). بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان گرایش شهروندان به مشارکت در ورزش همگانی، طرح پژوهشی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ص ۱۸.
۸. قمری محمد (۱۳۸۸). «رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی». فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۳، شماره ۱، بهار، صص ۱۴۶-۱۴۹.
9. Abbaszadegan M. 2000. Management organizations calm. Tehran: Kavir Publication.
10. Adeyemo, S.A. 2008. Emotional Intelligence and The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employee in public paradtatls in Oyo state, Nigeria. *pakistanJournal of social sciences* 4(2):324- 330.
11. Allen, N.J., Meyer, J., 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.

12. Brown, R.B. 2003. Emotion and Behavior :Exercises in Emotional intelligence, Journal of management Education, Vol.27,No.1:122-134.
13. Carmeli, A. 2003.The relationship between Emotional Intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. Journal of managerial Psychology, 18,788-813.
14. Cobbs, R. 2012. Is the emotional intelligence of secondary school principals correlated with the job satisfaction or performance of their teachers? Ed.D. 3494831, University of Kansas, United States -- Kansas.
15. D.A. Adeyemo, 2007. Emotional Intelligence and the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employee in Public Parastatals in Oyo State, Nigeria. Pakistan Journal of Social Sciences, 4: 324-330.
16. Gahan, B. 2012. A Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Individual Performance in an Inbound North American Call Center. Ed.D. 3503013, Grand Canyon University, United States -- Arizona.
17. Goleman, Daniel. (1998 b) Working with the Emotional intelligence, A Bantam Book.
18. Kansehiro. P., 2008. "Analysing The Organizational Justice, Trust and Commitment Relationship In A public Organization".Unpulished Doctoral disertation, North central University.
19. Keshavarz, L., Hematinejad, M., Azadvari, S. 2012. Impact of Leadership Style on Organizational Commitment in the Sport of All Sponsorship Organizations : Case study of Tehran Municipality Sport Organization, Innova Ciencia, Vol. 4, No. 4;Apr, PP: 48-57.
20. Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C.A., 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three – component conceptualization.Journal of applied psychology, 78,538-551.
21. Moradi, Hassan and Tohid Ardahaey, Fateme (2011), The Role of Emotional Intelligence in Organizational Commitment. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1848523> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1848523>
22. Othman, S., Anugerah, R. 2009. Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (from: [http:// mgv. Mim. Edu. my/ MMR/ O 206/ 020606. Htm](http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O206/020606.Htm) satisfaction and organizational commitment. Vol. 31.Issue 3. p: 63.
23. Rathi Neerpal, Rastoy Renu. 2009. Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self –efficacy and organizational commitment, Journal of the Indian academy of applied psychology. October. vol.35. p: 93-102.
24. Yusof, R. 2006. The Relative Influence of Intelligence and organizational commitment on job performance of Administrators in Uitm. Unpublished Dissertation University of putrtra Malaysia.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

کشاوری، لقمان (۱۳۹۱)، « تدوین مدل ارتباطی بین هوش هیجانی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان سازمان ورزش شهرداری تهران»، پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، ۲ (۴)، ۵۷-۴۷.