تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران)

سیروس امیرقدسی[۱] - علی بنیادی نایینی[۲]

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی مقایسه‌ای تفاوت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، تحصیلات، پست سازمانی و جنسیت) می‌باشد. نوع تحقیق کاربردی بوده و از بعد روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، کارکنان این شرکت نفتی بوده است که تعداد ۳۵۹ نفر حجم نمونه به طور تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شده و پرسشنامه‌های استاندارد بین آنان توزیع شده است. بررسی نتایج نشان داد که دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی ضمن قرار گرفتن در وضعیت مطلوب، در بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، پست سازمانی و جنسیت دارای تفاوت معناداری بوده اند. لیکن، متغیر تعهد سازمانی از وضعیت مطلوب کمی فاصله داشته ولی میزان آن بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی دارای تفاوت معناداری می‌باشد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که هر چه سن، پست سازمانی و سابقه شغلی فرد بیشتر می‌شود، هوش هیجانی وی نیز ارتقا پیدا کرده است. همچنین با ارتقاء پست سازمانی افراد، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها افزایش یافته است. از طرف دیگر با افزایش سن و سابقه کاری، رضایت شغلی نیز افزایش داشته است. یافته‌ها همچنین نشان از آن داشت که میزان هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن بوده و افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم و دیپلم دارای تعهد سازمانی بالاتری نسبت به کارکنان با سطح تحصیلات بالاتر می‌باشند.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی کارکنان، رضایت شغلی، ویژگی‌های جمعیت شناختی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران و کارشناس ارشد پژوهش، شرکت نفت مناطق مرکزی ایران. نویسنده مسئول: (sirous_a@yahoo.com)

۲. دکترای مدیریت بازرگانی، استادیار و عضو گروه مدیریت و مهندسی کسب و کار دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

مقدمه

یکی از متغیرهای مطرح در دنیای کسب و کار، توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسان ها، درک هیجان‌های خود و دیگران و مدیریت آن ها، همراهی با دیگران و استفاده مثبت از احساسات است، که در دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی معرفی شده است. هوش هیجانی اصطلاحی است که توجهات زیادی را به سوی خود جلب کرده است و یک موج وسیع از اصول مشمول مدیریت، روانشناسی و علوم بهداشتی را در برمی‌گیرد (رسولی و همکاران، ۱۳۹۰). علاقه به هوش هیجانی در سال‌های اخیر به اوج خود رسیده است آن چنان که به صورت مفهومی شاخص، در روانشناسی عمومی و کاربردی به کار برده شده است (Antonakis and etal, 2009). تحقیقات قبلی تأیید می‌کنند که هوش هیجانی با رضایت شغلی، عملکرد شغلی و تعهد سازمانی در ارتباط است (Utami and etal, 2014). کارکنانی که نمی توانند عواطف خود را ارزیابی و کنترل کنند، تعهد خیلی کمی به سازمان دارند. کارکنان با هوش عاطفی بالا، بیشتر به سازمانشان متعهد هستند و عملکرد شغلی بهتری دارند (Taboli, 2013). هوش هیجانی می‌تواند در همه سطوح سازمانی برای توسعه و بازی کردن نقشی مهم در کیفیت و اجرای مؤثر تعامل اجتماعی با دیگران مؤثر باشد (Ebrahimi and etal, 2014). کارکنانی که مهارت ارتباط برقرار کردن با دیگران را به طور موفق دارند، سازمان را به سمت پیشرفت و کارایی هدایت می‌کنند (Taboli, 2013).

از جمله متغیرهای مهم دیگر در عصر اخیر که تأثیر مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد و بهره وری دارا است، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی یکی از چشم اندازهای مربوط به کارکنان است که توجهات زیادی را بین محققان مدیریتی به خود جلب کرده است (Mohamadkhani and etal, 2012). تعهد سازمانی به معنای التزام و میثاق با کل سازمان است و نه با شغل، گروه کاری و یا با مزایای شغل. فقدان وجود کارکنان متعهد موجب می‌شود که هم سازمان و هم ارباب رجوع و در نهایت کل جامعه رنج ببرد. کارکنانی که تعهد بالایی دارند خودشان را با رفتارهای مثبتی از قبیل عملکرد بالا منطبق کرده و رفتارهایی از قبیل غیبت و جابه جایی را از خود نشان نمی دهند (Lambert and etal, 2008). اهمیت تعهد سازمانی در حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان و بهتر کار کردن آن‌ها است. در حقیقت سازمان‌های موفق، سازمان هایی هستند که کارکنان متعهد و توانمندی داشته باشند (Alavi and etal, 2013).

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

رضایت شغلی یکی از موضوعات مهم در هر زمینه کسب وکار است. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا خوشایند است که از ارزیابی فرد از شغلش یا تجربه شغلیش منتج می‌شود (Rollinson, 2008). سازمان‌ها بایستی رضایت شغلی کارکنان را ایجاد و حفظ کنند. این مهم نیازمند این است که مدیران سازمان درک عمیقی از نیازها، روحیات، نگرشها، علایق و... کارکنان داشته باشند (Hearthfield, 2012). از آنجا که آگاهی از وضعیت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اولین قدم در جهت برنامه ریزی برای تقویت آن‌ها است و با توجه به این که اطلاعات دقیقی از وضعیت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در شرکت نفت مناطق مرکزی ایران وجود نداشت، لذا بر آن شدیم تا در اولین قدم تفاوت میزان هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان را با توجه به برخی متغیرهای جمعیت شناختی بررسی کنیم. از سوی دیگر شناسایی وضعیت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی در مقاطع مختلف تحصیلی، سنی، سابقه خدمتی، پست سازمانی و جنسیتی امری بسیار حیاتی بوده و می‌تواند به مدیران ارشد سازمانی و مدیران منابع انسانی به منظور برنامه‌ریزی شغلی، ترسیم آینده شغلی پرسنل و همچنین جانشین‌پروری کمک شایانی نماید چراکه تمرکز صرف بر مصاحبه و دیگر روش‌های معمول برای ارتقاء شغلی پرسنل ابزاری کارآمد نبوده و منجر به توانمندسازی سازمانی نخواهد شد. در این خصوص باید توجه داشت که بسیاری از مشکلات سازمانی که پیامدهای بسیار وخیمی را نیز برای آینده سازمان به همراه دارد، ناشی از ارتقاء شغلی نامناسب، عدم توجه به عدالت در سازمان و شناسایی نامناسب منابع انسانی است. بنابراین، داشتن دیدگاهی باز و دقیق نسبت به منابع انسانی از تمامی جنبه‌ها و با در نظر گرفتن عوامل گوناگون مؤثر، منجمله فاکتورهای جمعیت‌شناختی امری غیر قابل اجتناب می‌باشد. لذا، سؤال اساسی که در این تحقیق مطرح می‌شود این است که آیا بین میزان هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با توجه به متغیرهای جمعیت شناختی آنان تفاوت معناداری وجود دارد؟

مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق

در تحقیقات روانشناختی از دهه‌های میانی قرن بیستم به بعد، جنبش‌های عمده‌ای پیش آمده‌اند که توجه خاص به هیجان‌ها از آن جمله است. در دهه‌های اخیر، هیجان‌ها به عنوان یکی از محورهای اساسی در زمینه‌های مختلف همچون، تعاملات اجتماعی،

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

خودتنظیمی[1] و سلامت روان مورد توجه بوده و موضوع پژوهش‌های متعدد، از جمله بررسی‌های تحولی قرار گرفته اند. انسانها در عین آنکه موجودات عقلانی هستند، خصائل هیجانی نیز دارند که این ویژگی آنها را به موجوداتی هیجانی نیز تبدیل کرده است. از سوی دیگر در فرهنگ‌های مختلف به واسطه سنت‌ها و قواعد مرسوم، عمل‌کردن بر اساس هیجانات مذموم شمرده شده است، زیرا این باور وجود داشته که هیجان‌ات منشأ خشونت هستند و این ویژگی با فرایندهای عالی تفکر همچون هوش در تضاد است. اما امروزه روانشناسان با طرح مفهوم هوش هیجانی سعی دارند این موضوع را روشن نمایند که دو مقوله هوش و هیجان در تقابل با یکدیگر نیستند (Averill, 2007).

رضایت شغلی جزء ضروری برای موفقیت یک سازمان است. همان‌طوری که سازمانها تلاش می‌کنند تا به طور مداوم عملکرد کل سازمان را بهبود دهند، سطح رضایت شغلی موجود در کارکنان مهم و حیاتی است تا سازمان بتواند به اهدافش برسد. توانایی یک رهبر و شناسایی منابع رضایت شغلی کارکنان خیلی مهم و حساس است، چرا که بر سلامت کلی سازمان تأثیر می‌گذارد. وقتی افراد یک سازمان نارضایتی یا ناخشنودی خودشان را بیان کنند، این امر تأثیرات پرفراز و نشیب بر سازمان می‌گذارد. در سازمان‌هایی که اکثر کارکنان آنها ناراضی هستند، احتمال وجود یک فرهنگ کاری که اعضاء را تشویق به انجام کارها با تمام توانایی خودشان بکند، وجود ندارد (Amburggy, 2005).

تعهد سازمانی به عنوان شناخت و درگیری افراد با یک سازمان خاص تعبیر می‌شود. تعهد سازمانی بدین‌گونه تعبیر می‌شود: اعتقاد قوی به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش‌های آن، تمایل برای به کار بردن تلاش قابل توجه به نفع سازمان، تمایل قوی برای حفظ عضویت در سازمان (Kalantarkousheh and etal, 2014). کارایی و اثربخشی منابع انسانی در جهت بهبود تعهد سازمانی را نمی توان به دست آورد اگر منابع انسانی دارای انگیزش کم، اعتماد به نفس پایین، هوش هیجانی پایین بوده و با اجبار کار کرده و ارتباطات وتعاملات ضعیفی بین کارکنان وجود داشته باشد (Johar and Shah, 2014).

لذا، با توجه به اهمیت هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، در ذیل به تعریف این سه متغیر تاثیرگذار بر آینده سازمانها از دیدگاه صاحب نظران پرداخته می‌شود:

1. Self -Regulation

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

هوش هیجانی

هوش هیجانی از نظر مفهومی عبارت است از توانایی نظارت بر احساس‌ها و هیجانات خود و دیگران، توانایی تشخیص و تفکیک احساس‌های خود و دیگران و استفاده از دانش هیجانی درجهت هدایت تفکر و ارتباط خود و دیگران (حقیقت جو و همکاران، ۱۳۸۷). گلمن[1] (۱۹۹۸) هوش هیجانی را ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات و استفاده از آن در روابط با دیگران می‌داند. وی عناصر هوش هیجانی را به دو طبقه عناصر فردی و عناصر اجتماعی تقسیم بندی می‌کند. عناصر فردی شامل خودآگاهی[2]، خود کنترلی[3] و خود انگیزشی[4] است و عناصر اجتماعی شامل همدلی[5] و مهارت‌های اجتماعی[6] می‌شود. توانمندی‌های فردی مشخص کننده میزان توان فرد در شناخت و مدیریت احساسات و هیجانات خود است که در بعد خودآگاهی، آگاهی از احساسات خود و درک تأثیر آنها و استفاده از عواطف درونی برای هدایت تصمیمات، دانستن نقاط قوت و محدودیتهای فردی و نیز داشتن درک مناسب از ارزشها و توانایی‌های فردی مطرح می باشد. دیگر مؤلفه توانایی فردی، خود کنترلی است که به معنای باز داشتن و کنترل هیجانات مزاحم و تکانه ها[7] است (زارعی متین، ۱۳۸۸).

تعهد سازمانی

پورتر[8] تعهد سازمانی را شدت تعیین هویت افراد با سازمان و درگیری و مشارکت در یک سازمان تعریف کرده است (Beom Kay and etal, 2007). به اعتقاد آلن و می‌یر[9] (۱۹۹۰)، تعهد سازمانی[10] شامل سه جنبه تعهد هیجانی[11] (وابستگی هیجانی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و مشارکت در فعالیت‌های سازمان)، تعهد مستمر[12] (ارزش

1. Golman
2. Self-Awareness
3. Self-Management
4. Self-Motivation
5. Empathy
6. Social Skills
7. Shocks
8. Porter
9. Allen and Meyer
10. Organizational Commitment
11. Affective Commitment
12. Continuous Commitment

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

نهادن به سازمان و سهیم شدن در زندگی سازمان) و تعهد هنجاری[1] (ضرورت ماندن در سازمان) است (Olesia Wekesa and etal, 2013).

رضایت شغلی

موتاز[2] (۱۹۸۸) رضایت شغلی را به عنوان پاسخ عاطفی کارکنان از ارزیابی شرایط محیط کاری تعریف می‌کند (Cherati and etal, 2013). رضایت شغلی، میزانی که خواسته ها، نیازها یا انتظارات کارکنان در کار برآورده می‌شود را منعکس می‌کند. به طور خلاصه رضایت شغلی، حدی است که کارکنان شغل خود را دوست دارند (Lee and Ok, 2012). اسپکتور[3] (۲۰۰۷) معتقد است رضایت شغلی، نگرشی است که چگونگی احساس فرد را نسبت به شغل خود به طور کلی و یا نسبت به حیطه‌های مختلف آن نشان می‌دهد (Spector, 2007). به اعتقاد اسمیت، کندال و هیولین[4] پنج بعد رضایت شغلی یعنی رضایت از کار، رضایت از مافوق، رضایت از همکاران، رضایت از ترفیع و رضایت از حقوق، معرف خصوصیات برجسته شغلی هستندکه موجب ارتقاء سطح تعهد سازمانی کارکنان می‌گردند (امین بیدختی، ۱۳۸۹).

پیشینه پژوهش

شاه جوان و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی مقایسه‌ای متغیرهای جمعیت شناختی فراگیر بر مبنای مؤلفه‌های هوش هیجانی، مهارت‌های فراشناخت و حل مسئله در دانش آموزان دوره دوم ابتدایی نشان دادند که متغیر مهارت حل مسئله در بین دختران بیشتر از پسران بود، همچنین بین میانگین مهارت‌های فراشناختی و مهارت حل مسئله در گروه‌های مختلف پایه تحصیلی، تفاوت معناداری وجود داشت، مهارت‌های فراشناختی و مهارت‌های حل مسئله در پایه تحصیلی چهارم بیشتر از پایه تحصیلی ششم بود. از سویی دیگر بین نظرات پاسخگویان در متغیر مهارت حل مسئله در گروه‌های مختلف سنی، تفاوت معناداری وجود داشت که، مهارت حل مسئله در گروه سنی ۱۳ سال کمتر از گروه سنی ۱۰ تا ۱۲ سال بود.

1. Normative Commitment
2. Mottaz
3. Spector
4. Smith, Kendal & Hullin

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

بهرامی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان هوش هیجانی و ارتباط آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی دزفول نشان دادند که اکثریت دانشجویان (۶۹/۲۳ درصد)، هوش هیجانی در سطح خوب دارند. همچنین مشاهده کردند که بین هوش هیجانی کلی با وضعیت تأهل ارتباط آماری معنی دار وجود دارد. بررسی بین عوامل هوش هیجانی با مشخصات فردی نیز نشان داد که بین عامل عزت نفس با جنس و سطح تحصیلات رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین عوامل خود شکوفایی، همدلی، حل مسئله، خوش بینی با وضعیت تأهل ارتباط معنی داری وجود داشت.

خیری و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان رابطه چندگانه‌ی هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی و متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با رضایت ارباب رجوع، با در نظر گرفتن نقش تعدیل کنندگی ادراک عدالت سازمانی، نشان دادند که بین رضایت ارباب رجوع از یک سو و ویژگی‌های شخصیتی، هوش هیجانی و ادراک عدالت سازمانی از سویی دیگر رابطه معنی داری وجود دارد. اما بین ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان دانشگاه با رضایت مراجعان با نقش تعدیل‌گرایانه عدالت سازمانی رابطه‌ی معنی داری مشاهده نشد.

سعید و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های هوش هیجانی با برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی در پرستاران نشان دادند که هوش هیجانی پرستاران در سطح متوسط بود. به علاوه، از میان متغیرهای جمعیت شناختی تنها بین مؤلفه خودمدیریتی با سطح تحصیلات و میزان کارانه همبستگی معنی دار وجود دارد.

فرح آبادی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه تعهد سازمانی با ویژگی‌های جمعیت شناختی در کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان مشاهده کردند که بین متغیر تعهد سازمانی کارکنان و میزان تحصیلات آنان رابطه معنی دار وجود دارد. بین میانگین متغیر تعهد سازمانی کارکنان و وضعیت استخدامی آنان نیز تفاوت معنی داری مشاهده گردید. به طوری که نتایج نشان داده است میانگین تعهد سازمانی نیروهای قراردادی بالاتر از سایر گروه‌ها (رسمی – پیمانی) بوده است.

حاتم گویا و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان بررسی هوش هیجانی و همبستگی آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی در پرستاران نشان دادند که هوش

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

هیجانی با متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، سابقه کار، وضعیت کار، وضعیت تأهل، دانشگاه محل تحصیل و مدرک تحصیلی همبستگی ندارد. امیرکبیری و محمدیان (۱۳۹۰) نشان دادند که بین توانمندسازی و تعهد سازمانی با سطح تحصیلات و بین رضایت شغلی و استرس شغلی با سن افراد رابطه معنی داری وجود دارد. مروی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه رضایت شغلی و متغیرهای جمعیت شناختی و مقایسه آن در معلمان دانش آموزان کم توان ذهنی و ناشنوا مقطع راهنمایی استان مازندران نشان دادند که هیچ یک از متغیرهای جمعیت شناختی رابطه معناداری با رضایت شغلی در معلمان دانش آموزان کم توان ذهنی نداشت، ولی در معلمان دانش آموزان ناشنوا متغیرهای سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت رابطه معناداری با رضایت شغلی داشتند. رضایت شغلی در معلمان دو گروه تفاوت معناداری نداشت. در صورتی که رضایت شغلی معلمان زن به طور معناداری بیشتر از معلمان مرد بود.

تاگوو و گاراشی[1] (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی در بین پرستاران در آکرا، نشان دادند که ارتباط مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی وجود دارد و برای متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی در پرستاران مرد و زن تفاوت معناداری وجود ندارد. آفوم اسی[2] و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان ارتباط بین تعهد سازمانی و متغیرهای جمعیت شناختی (مطالعه موردی بانک تجارت غنا) نشان دادند که مردان نسبت به زنان دارای تعهد سازمانی بالاتری می‌باشند. همچنین بین متغیر تعهد سازمان و متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، تحصیلات، تجربه و وضعیت تاهل) تفاوت معناداری وجود داشته است.

سرگیو[3] و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان متغیرهای جمعیت شناختی و هوش هیجانی: یک مطالعه بین فرهنگی، مشاهده می‌کنند که بین سن، وضعیت تأهل، ملیت و برنامه کاری و هوش هیجانی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج تحقیق نیفادکار و دوگار[4] (۲۰۱۴) نشان داد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی، سن و تعهدسازمانی، آموزش و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. در تحقیقی با عنوان رابطه ویژگی‌های دموگرافیک با تعهد سازمانی، آمانگالا[5]

1. Tagoe and Quarshie
2. Affum-Osei
3. Sergio and etal
4. Nifadkar
5. Amangala

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

(۲۰۱۳) نشان داد که سن، تحصیلات، موقعیت شغلی و تصدی سازمانی به طور مثبتی در ارتباط با تعهد سازمانی کارکنان نقش دارد. یوسل و بکتاس[1] (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ویژگی‌های جمعیت شناختی میان معلمان در ترکیه، نشان دادند که تفاوت‌های جنسیتی میان معلمان تأثیر میانجی در ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی دارد و این ارتباط غیر خطی بوده و بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان مسن و جوان تفاوت معنی داری وجود دارد. کومار و مونیاندی[2] (۲۰۱۲) نشان دادند که با توجه به سن، سطح تحصیلات، درجه حرفه‌ای و تجربه کاری، تفاوت معنی داری در هوش هیجانی مدرسان وجود دارد. نتایج تحقیق پوپولا[3] (۲۰۰۹) نشان داد که رضایت شغلی، منبع کنترل و ویژگی‌های جمعیت شناختی (جنسیت، سن، آموزش، تجربه کاری، وضعیت تأهل) بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارند.

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی – پیمایشی می‌باشد. متغیرهای پژوهش عبارتند از: هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی. جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تعداد ۵۴۸۰ نفر است. در این تحقیق برای انتخاب حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است و تعداد ۳۵۹ نفر به روش تصادفی ساده با توجه به جامعه آماری مورد نظر، انتخاب شده اند. در این تحقیق، محقق برای اطمینان از دست یابی به حجم نمونه مورد نظر (۳۵۹)، تعداد ۵۰۰ پرسشنامه توزیع کرده است که از این مقدار، تعداد ۳۸۰ پرسشنامه سالم برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه‌های استاندارد هوش هیجانی سیبریا شرینگ (۱۹۹۸)، تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰) و رضایت شغلی اسمیت وکندال (۱۹۶۹) است. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها با توجه به استاندارد بودن آنها مورد تایید بود. با این حال برای بررسی روایی صوری و محتوا از ۱۵ نفر از خبرگان در این زمینه نظر خواهی شد که صحت و روایی پرسشنامه‌ها را تأیید نمودند. برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای سه متغیر هوش هیجانی، تعهد

1. Yucel and Bektas
2. Kumar and Muniandy
3. Popoola

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

سازمانی و رضایت شغلی برابر با: ۰/۹۰۳، ۰/۸۸۴ و ۰/۹۶۴ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل‌های آماری در این پژوهش به دو صورت تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نرم‌افزار SPSS به کار برده شده و برای بررسی سئوال‌های تحقیق از آزمون‌های تی تک نمونه‌ای (بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق)، تی مستقل (برای مقایسه متغیر طبقه‌ای در دو گروه با متغیر وابسته پیوسته) و تحلیل واریانس یک طرفه (برای مقایسه متغیر طبقه ای در بیش از دو گروه با متغیر وابسته پیوسته) بهره برده شده است.

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: متغیرهای هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

فرضیه دوم: بین میزان هوش هیجانی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

فرضیه سوم: بین میزان تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

فرضیه چهارم: بین میزان رضایت شغلی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

یافته‌های تحقیق

نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق در جدول‌های ۱ تا ۷ گزارش شده است. در ادامه به بررسی جزئیات این یافته‌ها خواهیم پرداخت.

فرضیه اول: متغیرهای هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

برای بررسی این فرضیه، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است. با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود که متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با توجه به سطح معناداری که پایین تر از ۰/۰۵ است، دارای میانگین بالاتر از حد متوسط پرسشنامه (عدد ۳) می‌باشند. بنابراین، می‌توان چنین عنوان کرد که وضعیت دو متغیر بین وضعیت متوسط و مطلوب قرار دارد. با دقت در میانگین‌ها مشاهده می‌شود که هوش هیجانی با میانگین ۳/۵۳ بیشترین میانگین را دارا می‌باشد و

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

رضایت شغلی در رتبه بعدی قرار دارد. بنابراین، هوش هیجانی در وضعیت مناسب‌تری نسبت به دو متغیر دیگر قرار دارد. در عین حال، تعهد سازمانی با میانگین ۳/۰۷ نسبت به دو متغیر دیگر کمترین میانگین را دارا می‌باشد و با توجه به اینکه سطح معناداری برای آن بالاتر از ۰/۰۵ است، وضعیت مطلوب برای آن از نظر آماری مورد تایید قرار نگرفت.

جدول ۱. آزمون تی تک نمونه‌ای متغیرهای هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی

گزاره	حد متوسط	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار T	*p*-value
هوش هیجانی	۳	۳/ ۵۳	۰/ ۴	۲۵ / ۹	۰ / ۰۰۱
تعهد سازمانی	۳	۳/ ۰۷	۰/ ۷۸	۱ / ۷۵	۰ / ۰۸۱
رضایت شغلی	۳	۳/ ۱۶	۰/ ۷	۴ / ۴۲	۰ / ۰۰۱

فرضیه دوم: بین میزان هوش هیجانی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون‌های تحلیل واریانس یک طرفه (برای متغیرهای سن، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی) و تی مستقل (برای متغیر جنسیت) استفاده شده است. قبل از بررسی این فرضیه، با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن متغیرها بررسی شده است. نتایج نشان داد که تمامی متغیرها و مؤلفه‌های تحقیق دارای توزیع نرمال می‌باشند. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد برای متغیر سن، با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری برای متغیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های خودآگاهی و خودکنترلی آن، کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود. یعنی میانگین سطوح مختلف سن نسبت به میزان این سه عامل تحقیق در یک سطح نیست و با تغییر سن شاهد تغییر در میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های خود آگاهی و خودکنترلی در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران بوده ایم. همانطور که از میزان میانگین‌ها مشخص است، افراد دارای رده سنی بالاتر از ۵۰ سال، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سنی دیگر در تمامی عوامل فوق الذکر (هوش هیجانی (۳/۷۱) و مؤلفه‌های خودآگاهی (۳/۶۳) و خودکنترلی (۳/۸۱) دارا می‌باشند.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

برای متغیر سابقه خدمت، در متغیر هوش هیجانی (۳/۷۵) و مؤلفه‌های خودآگاهی (۳/۶۹)، خودکنترلی (۳/۷۸) و خودانگیزشی (۴/۰۵)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. یعنی میانگین عوامل هوش هیجانی، خودآگاهی، خودکنترلی و خودانگیزشی به تفکیک سطوح مختلف سابقه خدمت در یک سطح نیست. افراد دارای میزان سابقه خدمت بالاتر از ۲۰ سال، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سابقه خدمتی دیگر در تمامی عوامل فوق الذکر (هوش هیجانی و مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و خودانگیزشی) دارا می‌باشند.

برای متغیر تحصیلات با توجه به اینکه سطح معناداری کلیه عوامل بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان چنین استنباط کرد که بین هیچکدام از سطوح مختلف تحصیلاتی در خصوص عوامل مورد بررسی تفاوت معناداری وجود ندارد.

برای متغیر پست سازمانی، در متغیر هوش هیجانی (۳/۸) و مؤلفه خودآگاهی (۳/۷۲)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. یعنی میانگین متغیر هوش هیجانی و مؤلفه خودآگاهی آن به تفکیک پست‌های مختلف سازمانی در یک سطح نیست. افراد دارای پست سازمانی مدیریت برای مؤلفه خود آگاهی و افراد دارای پست سازمانی مدیریت ارشد برای متغیر هوش هیجانی، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های پست سازمانی دیگر دارا می‌باشند.

برای متغیر جنسیت، در متغیر هوش هیجانی (۳/۵۶) و مؤلفه خودآگاهی (۳/۵)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. یعنی میانگین متغیر هوش هیجانی و مولفه خودآگاهی به تفکیک مردان و زنان در یک سطح نیست. بنابراین، بین مردان و زنان در متغیر هوش هیجانی و مؤلفه خودآگاهی آن تفاوت معناداری وجود دارد. مردان در هر دو عامل ذکر شده دارای میزان میانگین بالاتری از زنان می‌باشند.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

جدول۲. آزمون ارتباط میان مؤلفه‌های متغیر هوش هیجانی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیر جمعیت شناختی		میانگین مولفه‌های هوش هیجانی				
		خود آگاهی	خود کنترلی	خود انگیزشی	همدلی	مهارت‌های اجتماعی
سن	۲۰-۳۰	۳ / ۳۶	۳ / ۴۸	۳ / ۶۶	۳ / ۵۵	۳ / ۲۹
	۳۰-۴۰	۳ / ۴۳	۳ / ۴۹	۳ / ۷۵	۳ / ۵۱	۳ / ۳۴
	۴۰-۵۰	۳ / ۵۸	۳ / ۶۱	۳ / ۸۳	۳ / ۵۹	۳ / ۳۵
	بالاتر از ۵۰	۳ / ۶۳	۳ / ۸۱	۳ / ۹۷	۳ / ۶۲	۳ / ۴۴
	معناداری	۰ / ۰۳۵	۰ / ۰۱۲	۰ / ۰۹۴	۰ / ۵۹۸	۰ / ۸۱۶
سابقه خدمت	زیر ۵	۳ / ۳۶	۳ / ۴۳	۳ / ۶۵	۳ / ۴۶	۳ / ۳۳
	۵-۱۰	۳ / ۴	۳ / ۵۲	۳/ ۷۷	۳ / ۵۳	۳ / ۳۱
	۱۰-۲۰	۳ / ۵	۳ / ۴۹	۳ / ۷۲	۳ / ۵۲	۳ / ۳۲
	بالاتر از ۲۰	۳ / ۶۹	۳ / ۷۸	۴ / ۰۵	۳ /۶۷	۳ / ۵۱
	معناداری	۰ / ۰۰۵	۰ / ۰۰۶	۰ / ۰۰۴	۰ / ۳۳۴	۰ / ۳۳۴
تحصیلات	دیپلم	۳ /۵۳	۳ / ۴۸	۳ / ۷۱	۳ / ۴۶	۳ / ۱۱
	فوق دیپلم	۳ / ۴۶	۳ / ۵۸	۳ / ۸۳	۳ / ۶	۳ / ۳۷
	لیسانس	۳ / ۴۲	۳ / ۵۳	۳ / ۷۹	۳ / ۵۴	۳ / ۳۷
	ارشد	۳ / ۴۶	۳ / ۵	۳ / ۷۴	۳ / ۵۳	۳ / ۳۶
	دکتری و بالاتر	۳ / ۵	۳ / ۵۲	۳ / ۵۲	۳ / ۳۹	۳ /۴۹
	معناداری	۰ / ۸۰۴	۰ / ۹۰۹	۰ / ۴۴۲	۰ / ۷۰۳	۰ / ۱۲۵
پست سازمانی	کارمند	۳ / ۳۹	۳ / ۴۸	۳ / ۷۷	۳ / ۴۵	۳ / ۲۷
	کارشناس	۳ / ۴۴	۳ / ۵۱	۳ / ۷۳	۳ / ۵۴	۳ / ۳۳
	سرپرست	۳ / ۶۶	۳ / ۶۳	۳ / ۸۱	۳ / ۶۶	۳ / ۵۱
	مدیریت	۳ / ۷۲	۳ / ۷۴	۴ / ۰۸	۳ / ۷۶	۳ / ۵۴
	مدیریت‌ارشد	۳ / ۷۱	۳ / ۷۱	۴ / ۰۰	۳ / ۷۲	۳ / ۸۷
	معناداری	۰ / ۰۱۱	۰ / ۱۶	۰ / ۱۲۲	۰ / ۰۸۶	۰ / ۰۷۴
جنسیت	زن	۳ / ۳۲	۳ / ۴۵	۳ / ۷۵	۳ / ۴۷	۳ / ۳
	مرد	۳ / ۵	۳ / ۵۵	۳ / ۷۷	۳ / ۵۶	۳ / ۳۷
	معناداری	۰ / ۰۰۴	۰ / ۰۹۱	۰ / ۷۲۷	۰ / ۱۲۶	۰ / ۳۰۱

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

جدول۳. آزمون ارتباط میان متغیر هوش هیجانی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیرهای جمعیت شناختی		تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	سطح معناداری	آماره F
سن	۲۰-۳۰	۵۸	۳/ ۴۷	۰ / ۴۵	۰ / ۰۶	۰ / ۰۴۵	۲ / ۷۱۴
	۳۰-۴۰	۲۳۹	۳ / ۵۱	۰ / ۳۸	۰ / ۰۲		
	۴۰-۵۰	۵۱	۳ / ۶۱	۰ / ۴۳	۰ / ۰۶		
	بالاتر از ۵۰	۲۲	۳ / ۷۱	۰ / ۳۹	۰ / ۰۸		
	کل	۳۷۰	۳ / ۵۳	۰ / ۴	۰ / ۰۲		
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۵۳	۳ / ۴۵	۰ / ۴۹	۰ / ۰۷	۰ / ۰۰۴	۴ / ۵۹۹
	۵-۱۰ سال	۱۵۰	۳ / ۵۱	۰ / ۳۹	۰ / ۰۳		
	۱۰-۲۰ سال	۱۳۰	۳ / ۵۲	۰ / ۳۶	۰ / ۰۳		
	بالاتر از ۲۰ سال	۳۵	۳/ ۷۵	۰ / ۳۸	۰ / ۰۶		
	کل	۳۶۸	۳ / ۵۳	۰ / ۴	۰ / ۰۲		
تحصیلات	دیپلم	۴۲	۳ / ۴۸	۰ / ۴۶	۰ / ۰۷	۰ / ۸۷۹	۰ / ۲۹۹
	فوق دیپلم	۴۰	۳ / ۵۷	۰ / ۴۸	۰ / ۰۸		
	لیسانس	۱۶۲	۳ / ۵۴	۰ / ۳۸	۰ / ۰۳		
	ارشد	۱۱۴	۳ /۵۳	۰ / ۳۵	۰ / ۰۳		
	دکتری و بالاتر	۱۱	۳/ ۴۹	۰ / ۷۱	۰ / ۲۱		
	کل	۳۶۹	۳ / ۵۳	۰ / ۴	۰ / ۰۲		
پست سازمانی	کارمند	۱۰۴	۳ / ۴۸	۰ / ۴۴	۰ / ۰۴	۰ / ۰۱۱	۳ / ۳۴۱
	کارشناس	۲۰۵	۳ / ۵۲	۰ / ۳۶	۰ / ۰۳		
	سرپرست	۳۶	۳ / ۶۶	۰ / ۴۶	۰ / ۰۸		
	مدیریت	۱۶	۳ / ۷۸	۰ / ۴	۰ / ۱		
	مدیریت ارشد	۳	۳ / ۷۱	۰ / ۶۱	۰ / ۳۵		
	کل	۳۶۴	۳ / ۵۳	۰ / ۴	۰ / ۰۲		
جنسیت	زن	۱۰۷	۳ / ۴۶	۰ / ۴۱	۰ / ۰۴	۰ / ۰۳۶	-۲ / ۱۰۹
	مرد	۲۷۱	۳ / ۵۶	۰ / ۳۹	۰ / ۰۲		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

فرضیه سوم: بین میزان تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون‌های تحلیل واریانس یک طرفه (برای متغیرهای سن، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی) و تی مستقل (برای متغیر جنسیت) استفاده شده است. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد برای متغیر سن، با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری برای متغیر تعهد سازمانی (۶ /۳) و مؤلفه‌های تعهد هیجانی (۳/۸۵) و تعهد هنجاری (۳/۷)، کمتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر رد می‌شود. یعنی میانگین متغیر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های تعهد هیجانی و تعهد هنجاری به تفکیک سطوح مختلف سن در یک سطح نیست. به عبارت دیگر، با تغییر سن کارکنان، تفاوت معناداری در میزان تعهد سازمانی و مؤلفه‌های تعهد هیجانی و تعهد هنجاری، در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران مشاهده می‌شود. همانطور که از میزان میانگین‌ها مشخص است، افراد دارای رده سنی بالاتر از ۵۰ سال، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سنی دیگر در تمامی عوامل فوق الذکر (تعهد سازمانی و مؤلفه‌های تعهد هیجانی و تعهد هنجاری) دارا می‌باشند.

برای متغیر سابقه خدمت، در متغیر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های تعهد هیجانی و تعهد هنجاری، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، به این معناست که تفاوت معناداری وجود دارد. افراد دارای میزان سابقه خدمت بالاتر از ۲۰ سال، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سابقه خدمتی دیگر در تمامی عوامل فوق الذکر (متغیر تعهد سازمانی (۳/۴۵) و مؤلفه‌های تعهد هیجانی (۳/۶۹) و تعهد هنجاری (۳/۵۱)) را دارا می‌باشند.

برای متغیر تحصیلات، در متغیر تعهد سازمانی (۳/۲۹) و مؤلفه‌های تعهد هنجاری (۳/۲۹) و تعهد مستمر آن (۳/۲۳)، با توجه به میزان سطح معناداری که پایین تر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. بین رده‌های تحصیلی متفاوت، افراد دارای رده تحصیلی فوق دیپلم در کلیه عوامل ذکر شده بیشترین میزان میانگین را دارا بوده‌اند.

برای متغیر پست سازمانی، در متغیر تعهد سازمانی (۳/۷۸) و کلیه مؤلفه‌های آن یعنی تعهد هیجانی (۴/۵)، تعهد هنجاری (۳/۷۸) و تعهد مستمر (۳/۱۸)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با تغییر پست سازمانی شاهد تغییر در میزان متغیر تعهد سازمانی و کلیه مؤلفه‌های آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران می‌باشیم. افراد دارای پست سازمانی مدیریت ارشد برای متغیر تعهد سازمانی و مؤلفه‌های تعهد هیجانی و تعهد هنجاری آن و افراد دارای پست سازمانی سرپرست برای مؤلفه تعهد مستمر، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های پست سازمانی دیگر دارا می‌باشند.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

برای متغیر جنسیت، در مؤلفه تعهد مستمر (۳/۱۶) با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. کارکنان زن در شرکت نفت مناطق مرکزی ایران در این مؤلفه دارای میانگین بالاتری بوده و تعهد مستمر آنان بیشتر از کارکنان مرد بوده است.

جدول ۴. آزمون ارتباط میان مؤلفه‌های متغیر تعهد سازمانی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیر جمعیت شناختی		میانگین مولفه‌های تعهد سازمانی		
		تعهد هیجانی	تعهد هنجاری	تعهد مستمر
سن	۲۰-۳۰	۳ / ۰۶	۲ / ۹۷	۳ / ۰۸
	۳۰-۴۰	۳ / ۰۹	۲ / ۸۵	۲ / ۹۴
	۴۰-۵۰	۳ / ۴۸	۳ / ۲۳	۳ /۱۳
	بالاتر از ۵۰	۳ / ۸۵	۳/ ۷	۳ / ۲۵
	معناداری	۰ / ۰۰۱	۰ / ۰۰۱	۰ / ۱۶
سابقه خدمت	زیر ۵	۳ / ۰۶	۳ / ۹۴	۳ / ۰۰
	۵-۱۰	۳ / ۰۷	۲ / ۸۶	۲ / ۹۹
	۱۰-۲۰	۳ / ۲۱	۲ / ۹۶	۲/ ۹۸
	بالاتر از ۲۰	۳ / ۶۹	۳ / ۵۱	۳ / ۱۵
	معناداری	۰ / ۰۰۴	۰ / ۰۰۳	۰ / ۷۲۹
تحصیلات	دیپلم	۳ / ۳	۳ / ۱۵	۳ / ۱۳
	فوق دیپلم	۳ /۴۵	۳ / ۲۹	۳ / ۲۳
	لیسانس	۳ / ۲۱	۲ / ۹۹	۳ / ۰۶
	ارشد	۳ /۰۶	۲ / ۷۵	۲ / ۸۲
	دکتری و بالاتر	۳ / ۲۱	۳ / ۰۰	۲ / ۷۳
	معناداری	۰ / ۴۱۹	۰ / ۰۱۷	۰ / ۰۲
پست سازمانی	کارمند	۳ / ۱۹	۳ / ۰۶	۳ / ۱۶
	کارشناس	۳ / ۰۳	۲ / ۸۲	۲ / ۸۷
	سرپرست	۳ / ۶۳	۳ / ۲۴	۳ /۱۸
	مدیریت	۴ / ۱	۳ / ۷۴	۳ / ۴۱
	مدیریت ارشد	۴ / ۵	۳ / ۷۸	۳ / ۰۶
	معناداری	۰ / ۰۰۱	۰ / ۰۰۱	۰ / ۰۰۵
جنسیت	زن	۳ / ۰۷	۲ / ۹	۳ / ۱۶
	مرد	۳ / ۲۵	۳ / ۰۲	۲ / ۹۷
	معناداری	۰ / ۰۸۹	۰ / ۲۷۲	۰ / ۰۳۴

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

جدول ۵. آزمون ارتباط میان متغیر تعهد سازمانی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیرهای جمعیت شناختی		تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	سطح معناداری	آماره F
سن	۲۰-۳۰	۵۸	۳/۰۴	۰/۸۹	۰/۱۲	۰/۰۰۱	۶/۳۴۵
	۳۰-۴۰	۲۳۹	۲/۹۶	۰/۷۵	۰/۰۵		
	۴۰-۵۰	۵۱	۳/۲۸	۰/۷	۰/۱		
	بالاتر از ۵۰	۲۲	۳/۶	۰/۷۸	۰/۱۷		
	کل	۳۷۰	۳/۰۵	۰/۷۸	۰/۰۴		
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۵۳	۳/۰۰	۰/۸۳	۰/۱۱	۰/۰۱۱	۳/۷۳۵
	۵-۱۰ سال	۱۵۰	۲/۹۷	۰/۸	۰/۰۷		
	۱۰-۲۰ سال	۱۳۰	۳/۰۵	۰/۷۲	۰/۰۶		
	بالاتر از ۲۰ سال	۳۵	۳/۴۵	۰/۷۶	۰/۱۳		
	کل	۳۶۸	۳/۰۵	۰/۷۸	۰/۰۴		
تحصیلات	دیپلم	۴۲	۳/۱۹	۰/۷۵	۰/۱۲	۰/۰۲۷	۲/۷۸۲
	فوق دیپلم	۴۰	۳/۲۹	۰/۸۳	۰/۱۳		
	لیسانس	۱۶۲	۳/۰۹	۰/۷۶	۰/۰۶		
	ارشد	۱۱۴	۲/۸۸	۰/۷۶	۰/۰۷		
	دکتری و بالاتر	۱۱	۲/۹۸	۱/۰۷	۰/۳۲		
	کل	۳۶۹	۳/۰۵	۰/۷۹	۰/۰۴		
پست سازمانی	کارمند	۱۰۴	۳/۱۴	۰/۸	۰/۰۸	۰/۰۰۱	۷/۶۷۷
	کارشناس	۲۰۵	۲/۹۱	۰/۷۷	۰/۰۵		
	سرپرست	۳۶	۳/۳۵	۰/۶۲	۰/۱		
	مدیریت	۱۶	۳/۷۵	۰/۶۳	۰/۱۶		
	مدیریت ارشد	۳	۳/۷۸	۰/۲۶	۰/۲۶		
	کل	۳۶۴	۳/۰۶	۰/۷۹	۰/۰۴		
جنسیت	زن	۱۰۷	۳/۰۵	۰/۷۶	۰/۰۷	۰/۶۸۹	-۰/۴
	مرد	۲۷۱	۳/۰۸	۰/۸	۰/۰۵		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

فرضیه چهارم: بین میزان رضایت شغلی و ابعاد آن در کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون‌های تحلیل واریانس یک طرفه (برای متغیرهای سن، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی) و تی مستقل (برای متغیر جنسیت) استفاده شده است. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد برای متغیر سن، با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری برای متغیر رضایت شغلی (۳/۵۵) و مؤلفه‌های کار (۳/۴۹) و ارتقاء (۲/۸۲)، کمتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود، یعنی میانگین متغیر رضایت شغلی و مؤلفه‌های کار و ارتقاء به تفکیک سطوح مختلف سن در یک سطح نیست و با تغییر سن کارکنان میزان رضایت شغلی و مؤلفه‌های کار و ارتقاء تغییر نموده است. همانطور که از میزان میانگین‌ها مشخص است، در خصوص رضایت شغلی و مؤلفه کار، افراد دارای رده سنی بالاتر از ۵۰ سال، و در مورد مؤلفه ارتقا، افراد دارای رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سنی دیگر دارا می‌باشند.

برای متغیر سابقه خدمت، در متغیر رضایت شغلی (۳/۴۵) و مؤلفه‌های کار (۳/۳۷)، ارتقا (۳/۱۸) و حقوق آن (۲/۸۵)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. افراد دارای میزان سابقه خدمت بالاتر از ۲۰ سال، میانگین بالاتری نسبت به رده‌های سابقه خدمتی دیگر در تمامی عوامل فوق الذکر دارا می‌باشند.

برای متغیر تحصیلات، در خصوص مؤلفه همکار (۳/۷۳) با توجه به میزان سطح معناداری که پایین تر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. بین رده‌های تحصیلی متفاوت، کارکنان دارای رده تحصیلی دیپلم در متغیر ذکر شده بیشترین میزان میانگین را دارا بوده اند.

برای متغیر پست سازمانی، در مورد متغیر رضایت شغلی (۳/۷۶) و مؤلفه‌های کار (۳/۶۱)، ارتقا (۴/۱۹) و حقوق (۳/۳)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. افراد دارای پست سازمانی مدیریت ارشد در متغیر رضایت شغلی و مؤلفه ارتقاء آن و افراد دارای پست سازمانی مدیریت در مؤلفه‌های کار و حقوق، میانگین بالاتری نسبت به کارکنان با رده‌های (پست های) سازمانی دیگر دارا می‌باشند.

برای متغیر جنسیت، در متغیر رضایت شغلی (۳/۲۱) و مؤلفه‌های کار (۳/۱۴)، همکار (۳/۵۵)، ارتقا (۲/۸۳) و حقوق آن (۲/۶۴)، با توجه به میزان سطح معناداری که کمتر از ۰/۰۵ است، تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر تنها مؤلفه سرپرست از متغیر رضایت شغلی است که نسبت به جنسیت کارکنان دارای تفاوت معناداری نبوده

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

است. بر اساس یافته‌های این مطالعه، در شرکت نفت مناطق مرکزی ایران، کارکنان مرد در تمامی این عوامل دارای میانگین بالاتری نسبت به کارکنان زن، بوده اند.

جدول۶. آزمون ارتباط میان مؤلفه‌های متغیر رضایت شغلی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیر جمعیت شناختی		میانگین مولفه‌های رضایت شغلی				
		کار	سرپرست	همکار	ارتقاء	حقوق
سن	۲۰-۳۰	۳ / ۰۳	۳ / ۵۶	۳ /۴۳	۲ / ۸۲	۲ / ۵
	۳۰-۴۰	۳ / ۰۱	۳ / ۵۱	۳ / ۴۳	۲ / ۶۳	۲ / ۴۸
	۴۰-۵۰	۳ / ۲۳	۳ / ۶۲	۳ / ۵۳	۲ / ۷۴	۲/ ۶۵
	بالاتر از ۵۰	۳ / ۴۹	۳ / ۸۶	۳ / ۷۲	۳ / ۴۲	۳ / ۰۱
	معناداری	۰ / ۰۱۱	۰ / ۲۱	۰ / ۳۹۶	۰ / ۰۱۳	۰ / ۰۸۶
سابقه خدمت	زیر ۵	۳ / ۰۵	۳ /۵۱	۳ / ۳۲	۲ / ۸۵	۲ / ۵۱
	۵-۱۰	۲ / ۹۸	۳ / ۵۱	۳ / ۳۸	۲ /۵۶	۲ / ۳۹
	۱۰-۲۰	۳ / ۱۱	۳ / ۵۶	۳ /۵۲	۲ / ۷۴	۲ / ۶۴
	بالاتر از ۲۰	۳ / ۳۷	۳ / ۸۲	۳ / ۷۴	۳ / ۱۸	۲ / ۸۵
	معناداری	۰ / ۰۴۷	۰ / ۱۹۹	۰ / ۰۵۱	۰ / ۰۲۱	۰ / ۰۴۵
تحصیلات	دیپلم	۳ /۲۲	۳ / ۶۲	۳ /۷۳	۳ / ۰۱	۲ / ۶۸
	فوق دیپلم	۳ / ۰۱	۳ / ۵۷	۳ / ۶	۲ / ۷۸	۲/ ۵
	لیسانس	۳ / ۱۳	۳ /۵۹	۳ / ۴۹	۲ / ۷	۲ /۵۳
	ارشد	۲ / ۹۶	۳ / ۵	۳ / ۳	۲ / ۶	۲ / ۵
	دکتری و بالاتر	۲ / ۷۹	۳ / ۱۵	۳ / ۰۸	۲ / ۸۶	۲ / ۴۹
	معناداری	۰ / ۱۳۲	۰ / ۳۹۸	۰ / ۰۱۵	۰ / ۳۵۳	۰ / ۸۷۸
پست سازمانی	کارمند	۳ / ۰۳	۳ / ۵۵	۳ / ۴۷	۲ / ۸	۲ / ۴۸
	کارشناس	۳ / ۰۱	۳ / ۴۸	۳ / ۳۹	۲ /۵۳	۲ / ۴۳
	سرپرست	۳ /۳	۳ / ۶۸	۳ / ۵۷	۳ /۰۴	۲ / ۸۹
	مدیریت	۳ / ۶۱	۳ / ۹۵	۳ / ۷۳	۳ / ۵۸	۳ / ۳
	مدیریت ارشد	۳ / ۴۱	۴ / ۲۱	۴ / ۰۶	۴ / ۱۹	۳ / ۱۴
	معناداری	۰ / ۰۰۶	۰ / ۰۶۳	۰ / ۲۶۹	۰ / ۰۰۱	۰ / ۰۰۱
جنسیت	زن	۲ /۹۶	۳ / ۵۵	۳ / ۲۷	۲ /۵۴	۲ / ۳۹
	مرد	۳ / ۱۴	۳ / ۵۷	۳ / ۵۵	۲ / ۸۳	۲ / ۶۴
	معناداری	۰ / ۰۳۴	۰ / ۸۵۱	۰ / ۰۰۳	۰ / ۰۲۴	۰ / ۰۳۵

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

جدول۷. آزمون ارتباط میان متغیر رضایت شغلی به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان

متغیرهای جمعیت شناختی		تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	سطح معناداری	آماره F
سن	۲۰-۳۰	۵۸	۳ / ۱۳	۰ / ۸۱	۰ / ۱۱	۰ / ۰۱۹	۳ / ۳۶۹
	۳۰-۴۰	۲۳۹	۳ / ۰۹	۰ / ۶۷	۰ / ۰۴		
	۴۰-۵۰	۵۱	۳ / ۲۴	۰ / ۷	۰ / ۱		
	بالاتر از ۵۰	۲۲	۳ / ۵۵	۰ / ۶۵	۰ / ۱۴		
	کل	۳۷۰	۳ / ۱۴	۰ / ۷	۰ / ۰۴		
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۵۳	۳ / ۱۱	۰ / ۷۷	۰ / ۱۱	۰ / ۰۱۹	۳ / ۳۷
	۵-۱۰ سال	۱۵۰	۳ / ۰۵	۰ / ۶۷	۰ / ۰۵		
	۱۰-۲۰ سال	۱۳۰	۳ / ۱۸	۰ / ۷	۰ / ۰۷		
	بالاتر از ۲۰ سال	۳۵	۳ / ۴۵	۰ / ۶۸	۰ / ۱۱		
	کل	۳۶۸	۳ / ۱۴	۰ / ۷	۰ / ۰۴		
تحصیلات	دیپلم	۴۲	۳ / ۳۱	۰ / ۷۸	۰ / ۱۲	۰ / ۱۶۶	۱ / ۶۳۱
	فوق دیپلم	۴۰	۳ /۱۵	۰ / ۸۹	۰ / ۱۴		
	لیسانس	۱۶۲	۳ /۱۸	۰ / ۶۶	۰ / ۰۵		
	ارشد	۱۱۴	۳ / ۰۴	۰ / ۶۳	۰ / ۰۶		
	دکتری و بالاتر	۱۱	۲ / ۸۹	۰ / ۸۱	۰ / ۲۴		
	کل	۳۶۹	۳ / ۱۴	۰ / ۷	۰ / ۰۴		
پست سازمانی	کارمند	۱۰۴	۳ / ۱۳	۰ / ۷۹	۰ / ۰۸	۰ / ۰۰۱	۴ / ۵۴۱
	کارشناس	۲۰۵	۳ / ۰۶	۰ / ۶۶	۰ / ۰۵		
	سرپرست	۳۶	۳ / ۳۵	۰ / ۵۳	۰ / ۰۹		
	مدیریت	۱۶	۳ / ۶۷	۰ / ۶۷	۰ / ۱۷		
	مدیریت ارشد	۳	۳ / ۷۶	۰ / ۶۵	۰ / ۳۷		
	کل	۳۶۴	۳ / ۱۴	۰ / ۷	۰ / ۰۴		
جنسیت	زن	۱۰۷	۳ / ۰۳	۰ / ۷۱	۰ / ۰۷	۰ / ۰۲۳	۰ / ۳۷۶
	مرد	۲۷۱	۳ /۲۱	۰ / ۶۹	۰ / ۰۴		

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

بحث و نتیجه‌گیری

همچنانکه پیش از این اشاره شد، هدف مطالعه حاضر بررسی مقایسه‌ای میزان هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت مناطق مرکزی ایران به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سابقه خدمت، تحصیلات، پست سازمانی و جنسیت) می‌باشد. بررسی نتایج نشان داد که دو متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی در وضعیت مطلوبی قرار داشته و در عین حال، در بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، پست سازمانی و جنسیت دارای تفاوت معناداری می‌باشند. لیکن، در خصوص متغیر تعهد سازمانی، علیرغم تایید نشدن وضعیت مطلوب برای این متغیر، یافته‌ها حاکی از آن بود که میزان آن در بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی دارای تفاوت معناداری می‌باشد. در ادامه، جزئیات بیشتر از این بررسی‌ها را مورد بحث قرار خواهیم داد.

برای متغیر هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن، مشاهده گردید که این متغیر نسبت به دو متغیر دیگر بیشترین میزان میانگین را دارا بوده است. از این‌رو مدیران منابع انسانی با توجه به کارکردهای هوش هیجانی در سازمان باید نسبت به سنجش مستمر میزان هوش هیجانی در بخش‌های مختلف سازمان و برنامه ریزی جهت افزایش آن در تمامی بخش‌ها، اقدامات لازم را انجام دهند. از سویی دیگر دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی در اولویت‌های بعدی قرار دارند. بنابراین مدیران منابع انسانی شرکت نفت مناطق مرکزی باید با سنجش مستمر میزان رضایت شغلی پرسنل از روش‌های مختلف مانند مشوق‌های مالی، انگیزاننده‌های غیر مادی مانند ارائه پست‌های کلیدی مرتبط با شغل و با رعایت عدالت در سازمان به صورت مستقیم و غیر مستقیم رضایت شغلی پرسنل را بهبود بخشد. از سویی دیگر تعهد سازمانی که ضعیف ترین متغیر در بین سه متغیر مورد بررسی می‌باشد، با توجه به اهمیت آن برای سازمان، می‌بایست بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

همچنین نتایج آزمون‌ها نشان داد که با افزایش سن، پست سازمانی و سابقه شغلی فرد، میزان هوش هیجانی و مؤلفه‌های خودآگاهی، خودکنترلی و خودانگیزشی، افزایش می‌یابد. بدین معنا که هر چه سن، پست سازمانی و سابقه شغلی فرد بیشتر می‌شود هوش هیجانی وی ارتقا پیدا کرده است. تنها در دو مؤلفه خود مدیریتی و خود انگیزشی در مؤلفه سابقه شغلی کاهشی ضمنی در بازه زمانی سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال مشاهده می‌شود.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

افراد دارای تحصیلات فوق دیپلم و دیپلم دارای تعهد سازمانی بالاتری نسبت به کارکنان با سطح تحصیلات بالاتر می‌باشند. این امر برای سازمان مطلوب نیست. چرا که افراد با تحصیلات بالاتر دارای دانش‌های ضمنی و آشکار بالاتری بوده و تخصص آنها برای سازمان کاربرد بالاتری دارد. به علاوه، کارکنان دیپلم و فوق دیپلم دارای تخصص کمتری بوده و نیازمند آموزش بیشتری نسبت به مقاطع بالاتر می‌باشند.

با افزایش پست سازمانی (از کارمند تا مدیریت ارشد) افزایش در تعهد سازمانی و رضایت شغلی مشاهده می‌شود. همچنین مانند آنچه در مورد عامل سن مشاهده می‌شود، در گروه کارشناسان (که معمولا کارکنان دارای رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشند) به نوعی شاهد کاهش رضایت شغلی و تعهد می‌باشیم. لازم به ذکر است که بسیاری از پژوهشگران، افت رضایت شغلی و تعهد سازمانی پس از چند سال ورود به سازمان را ناشی از برآورده نشدن انتظارات ذهنی، مادی و معنوی که کارمند در بدو ورود به سازمان داشته است، می‌دانند. در مباحث تئوری حتی به این موضوع اشاره گردیده است که پس از مدتی کارمند به واقعیات خو گرفته و ضمن پذیرش واقعیات و از آنجا که هزینه ترک سازمان برای او زیاد می‌شود رضایت شغلی و تعهد سازمانی وی مجددا بالا می‌رود.

برای متغیر رضایت شغلی، مشخص شد که تقریبا با افزایش سن، رضایت شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. این رضاتمندی را به نوعی می‌توان به خاطر مزیت‌های شغلی برای افراد با سابقه بالا دانست. ولی این رضایت مندی بالا صرفا برای کارمندان با سابقه بالا، نمی تواند برای سازمان در بلند مدت یاری دهنده باشد و مدیران منابع انسانی سازمانی باید نسبت به این مقوله برنامه ریزی‌های مناسبی داشته باشند.

با ارتقاء پست سازمانی فرد، رضایت شغلی وی نیز افزایش می‌یابد، که به نوعی همراستا با نتایج متغیر تعهد سازمانی بوده است. بنابراین، لازم است تمرکز مدیران منابع انسانی بر کارکنان دارای سابقه کاری کمتر باشد. همچنین این نکته را نیز می‌توان عنوان کرد که کارکنان با پست سازمانی کارشناس در زندگی سازمانی خود و در مسیر افزایش رضایت شغلی خود معمولا کاهش در رضایتمندی از شغل خود را تجربه می‌نمایند.

نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل واریانس نشان داد که میزان هوش هیجانی، رضایت شغلی و کلیه مؤلفه‌های آن که دارای تفاوت معنادار نسبت به متغیر جنسیت می‌باشند، در کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن می‌باشد. این موضوع علاوه بر تایید

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

تاثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی، لزوم انجام بررسی‌های کارشناسانه مدیریت منابع انسانی و سایر مدیریت‌های ذی نفع، در خصوص ریشه یابی و اندیشیدن راهکارهای اجرایی مناسب جهت نزدیک سازی هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان مرد و زن را آشکار می‌سازد.

پیشنهادها

- با در نظر گرفتن این مهم که مدیران بیشترین نمره را در هوش هیجانی کسب کرده‌اند (میانگین ۳/۸)، نظرات مدیران ارشد سازمانی نشان داده است که توجه به هوش هیجانی افراد واجد شرایط مهم بوده و برای ارتقاء شغلی، می‌تواند یکی از پارامترهای تعیین کننده ارزیابی باشد. پس، به کارگیری افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند در مناصب راهبری و هدایت سازمان که نیاز به تعهد سازمانی بالایی دارند، پیشنهاد می‌شود.
- یکی از روش‌های سریع افزایش تعهد سازمانی، افزایش توجه مدیران ارشد سازمان و دخیل کردن پرسنل (با توجه به میزان اختیارات آنها) در تصمیم گیری‌های سازمانی است چراکه از این طریق می‌توان اهداف آنها را به اهداف سازمانی گره زده و در نتیجه تعهد آنها را نسبت به سازمان افزایش داد.
- نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل واریانس سوابق کاری مختلف نشان داد که با افزایش سابقه کاری، میزان هوش هیجانی نیز افزایش پیدا می‌کند. بنابراین باید تمرکز آموزشی بر گروه‌های کارکنان با سابقه کاری کمتر باشد. هر چند اگر در کوتاه مدت سازمان قصد افزایش تعهد سازمانی را دارد باید بر روی آموزش هوش هیجانی در گروه‌های با سابقه کاری بیشتر تمرکز داشته باشد. بنابراین مدیران مسؤول می‌توانند با راهکارهایی مانند افزایش حقوق و مزایای شغلی، گروه شغلی بالاتر از فوق دیپلم را نسبت به سازمان متعهد و پایبند سازند.
- نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل واریانس نشان داد که با افزایش سن، میزان هوش هیجانی فرد نیز افزایش پیدا می‌کند. در نتیجه با توجه به میزان اهمیت هوش هیجانی برای ارتقا شغلی کارکنان، برگزاری دوره‌های آموزشی و افزایش آشنایی کارکنان با مؤلفه‌های هوش هیجانی، خصوصا در رده‌های سنی پایین تر الزامی است. چرا که این مهم برای تحقق سیاست جانشین‌پروری در سازمان امری حیاتی می‌باشد.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

- نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل واریانس نشان داد که با ارتقاء پست سازمانی فرد، هوش هیجانی وی نیز افزایش پیدا می‌کند. این وضعیت به نوعی مطلوب نیز می‌باشد چرا که تصمیمات اصلی و حساس سازمان توسط افرادی اخذ می‌شود که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند. ولی برای تسریع در امر برنامه‌ریزی جانشین‌پروری باید بر گروه شغلی کارمندان و آموزش هوش هیجانی به آنان تمرکز بیشتری شود.
- مدیران آموزشی باید توجه خاص خود را بر گروه‌های پایین تر پست سازمانی متمرکز نمایند و همچنین باید کارکنان را در ابتدای ورود به سازمان به فرهنگ سازمانی و میزان حقوق پرداختی و شرایط سازمانی آشنا کرده تا تصورات ذهنی آنها با واقعیت سازمانی مطابقت پیدا کند. همچنین می‌توان مشوقهای مادی و معنی ویژه‌ای را برای خراب نشدن این ذهنیت‌ها در نظر گرفت.
- نتایج بدست آمده برای متغیر جنسیت نشان می‌دهد که مردان دارای خودآگاهی بالاتری نسبت به زنان می‌باشند. از پیامدهای خودآگاهی؛ خودآگاهی هیجانی، خودارزیابی و اعتماد به نفس می‌باشد که این شاخص‌ها می‌تواند به مردان در جهت انجام امور محوله خصوصا در پست‌های مدیریتی کمک شایانی نماید. لذا، ضمن آنکه در حال حاضر و با توجه به واقعیات موجود واگذاری پست‌های مدیریتی به مردان توصیه می‌گردد، مدیران منابع انسانی باید در جهت افزایش مؤلفه خودآگاهی زنان در سازمان برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهند تا زمینه اجرای عدالت سازمانی محیا گردد.
- نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که بین رده‌های سنی مختلف تفاوت معناداری وجود دارد و افراد دارای بالاتر از ۵۰ سال بیشترین میزان میانگین را در خصوص مؤلفه خودکنترلی، دارا می‌باشند. این متغیر اشاره به شاخص‌های خود کنترلی احساسی، خلوص، وجدان، نوآوری و خوش بینی دارد که با افزایش سن و سابقه خدمتی فرد تجربه و دانش ضمنی وی نیز رشد پیدا کرده و افراد با سابقه خدمتی بالاتر توانایی اکتساب منافع بیشتری برای سازمان خود از جمله افزایش نوآوری را دارا خواهند بود. این مهم نشانگر آن است که این مسئله باید همواره مورد توجه مدیران قرار گرفته و پیوسته برای به وقوع پیوستن و استمرار آن در سازمان برنامه عملیاتی مناسب داشته باشند.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

- در متغیر رضایت شغلی، برای عامل سابقه کاری از نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل واریانس، مشاهده می‌شود که تقریبا با افزایش سابقه کاری فرد، رضایتمندی وی نیز افزایش می‌یابد. در این خصوص باید مزیت‌های شغلی و مشوق‌های مناسبی نیز برای کارکنان کم سابقه در نظر گرفته شود تا از این طریق بتوان بر رضایت شغلی آنها افزود. در مورد این متغیر نیز مانند آنچه برای متغیر تعهد سازمانی مشاهده می‌شود، شاهد کاهش در رضایت شغلی کارکنان در رده سابقه کاری ۵ تا ۱۰ سال می‌باشیم، که مدیران منابع انسانی باید نسبت به این گروه شغلی توجه‌های لازم را مبذول نمایند. از جمله می‌توان با آموزش پرسنل و آشنایی کامل آنها با ویژگی‌های فرهنگی سازمان انتظارات آنها را در حد واقعیات سازمان کاهش داده و از طرفی با در نظر گرفتن مشوقهای گوناگون مادی و معنوی در صدد برآورده نمودن قسمتی از این انتظارات برآمد.
- کاهش رضایت شغلی در افراد با پست سازمانیِ کارشناسی، تا حدود زیادی می‌تواند مربوط به انتظارات ذهنی فرد از شغل خود و سازمان باشد که با اندیشیدن تمهیدات خاص نظیر برگزاری کلاس‌های آموزشی به منظور آشنایی با واقعیات سازمانی و بازار کار موجود در جامعه، ارائه مشوقهای مادی و معنوی مناسب و متناسب، برقراری نظام شایسته سالاری و...؛ این کاهش رضایت شغلی کارکنان در این دوره بسیار مهم از زندگی سازمانیشان را به حداقل رساند.
- از جمله پیشنهادهای دیگر این پژوهش برای سایر محققان می‌توان به بررسی روش‌های پیمایشی، مصاحبه‌ای و مشاهده‌ای به صورت همزمان برای جمع آوری داده‌ها در جهت ارتقاء کیفیت نتایج به دست آمده و سنجش میزان هوش هیجانی کارکنان دارای تعهد سازمانی بالا اشاره کرد.

محدودیت‌های این پژوهش به قرار زیر بوده است:

- گستردگی عوامل موثر و تعیین کننده در زمینه رضایت شغلی و تعهد سازمانی که در این پژوهش صرفا متغیرهای جمعیت شناختی مورد بررسی قرار گرفته است.
- نتایج این تحقیق فقط محدود به سازمان مورد مطالعه می‌باشد، پس باید در هنگام تعمیم پذیری به سایر جوامع احتیاط کرد.
- محدودیت زمانی و عدم امکان بررسی موضوع در جوامع بزرگتر و مقایسه نتایج با هم. به عنوان مثال مقایسه سازمان‌های بزرگ خصوصی و دولتی.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

منابع:

۱. امیرکبیری، علیرضا؛ محمدیان، مهسا (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین توانمندسازی، رضایت شغلی، استرس شغلی و تعهد سازمانی در دفتر مرکزی شرکت پتروپارس، مطالعات کمی در مدیریت، ۱۳۸۹، شماره ۳، صص ۱۶۶-۱۳۹.

۲. بهرامی، نصرت و دیگران (۱۳۹۴) بررسی میزان هوش هیجانی و ارتباط آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی دانشجویان علوم پزشکی دزفول. مجله علمی پزشکی جندی شاپور، سال ۱۳۹۴، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۹۲ – ۲۸۳.

۳. حاتم گویا، هاله و دیگران (۱۳۹۱)، بررسی هوش هیجانی و همبستگی آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان درسال ۱۳۸۹، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۳۷۵، شماره ۶۳، صص ۷۱-۶۱.

۴. خیری، بهناز و دیگران (۱۳۹۲)، رابطه چندگانه ی هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی و متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با رضایت ارباب رجوع با در نظر گرفتن نقش تعدیل کنندگی ادراک عدالت سازمانی، مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۳۸۲، شماره ۶، صص۸۶۱-۸۴۸.

۵. رسولی، رضا؛ جابرانصاری، محمدرضا؛ نجاتی پور، فروزان (۱۳۹۰)، بررسی رابطه هوش عاطفی و نوآوری کارکنان (مطالعه موردی: شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی منطقه لرستان، فصلنامه علمی – پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، ۱۳۸۸، شماره ۱۰، صص۲۲-۱.

۶. سعید، یاسر و دیگران (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های هوش هیجانی با برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی در پرستاران، مجله طب نظامی، ۱۳۷۸، جلد ۱۵، شماره ۱، صص ۹۴- ۸۷..

۷. شاه جوان، محبوبه؛ سعادتمند، زهرا (۱۳۹۵). بررسی مقایسه‌ای متغیرهای جمعیت شناختی فراگیر بر مبنای مولفه‌های هوش هیجانی، مهارت‌های فراشناختی و حل مساله در دانش آموزان دوره دوم ابتدایی. دومین کنگره بین المللی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم اجتماعی، روانشناسی و علوم تربیتی، سال ۱۳۹۵.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

۸. مروی، مصطفی (۱۳۸۹)، بررسی رابطه رضایت شغلی و متغیرهای جمعیت شناختی و مقایسه آن در معلمان دانش آموزان کم توان ذهنی و ناشنوا مقطع راهنمایی استان مازندران، تعلیم و تربیت استثنایی، شماره ۱۰۵، صص ۲۰-۱۱.

9. Affum-Osei, E. Acquaah, E. and Acheampong, P. (2016) Relationship between organizational commitment and demographic variables: evidence from a commercial bank in Ghana. American Journal of Industrial and Business Management, 2015, No. 5, 769-778
10. Alavi, S.Z. and etal (2013), "Relationship between emotional intelligence and organizational commitment in Iran's Ramin thermal power plant", Social and Behavioral Sciences, 815–819.
11. Amangala, T. A. (2013), "The Effect of Demographic Characteristics on Organizational Commitment: a Study of Salespersons in the Soft Drink Industry in Nigeria", European Journal of Business and Management, No. 18, 109-119.
12. Amburggy, W.O. and Dale, E.D.D. (2005) 'An Analysis of the Relationship between Job Satisfaction, Organizational Culture, and Perceived Leadership Characteristic', Doctor dissertation of Education in the Department of Educational Research, Technology and Leadership in the College of Education, University of Central Florida Orlando, Florida.
13. Averill, J.K. (2007) 'Together Again; Emotion Intelligence Reconciled', Oxford University Press, PP. 49-71.
14. Beom Kay, M. (2007), "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.
15. Cherati, H.; Mahdavi, I.; Rezaeian, J. (2013), "The Mediating Role of Job Satisfaction Between Spiritual Intelligence and Organizational Commitment", International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, No. 1, 1-11.
16. Ebrahimi, A.; Zinali, S.; Dodman, K. (2013), "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, No. 4, 192-199.
17. Hearthfield, S. M. (2012), "Keys to Employee Satisfaction: What You Can Do to Increase Employee Satisfaction", Retrieved October, 11, 2015.
18. Johar, S.S.H. and Shah, I.M. (2014) 'The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Commitment Through Self-Esteem of Employee in Public Sector',The Business & Management Review, 4:3, PP. 1-11.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

19. Kalantarkousheh, S.M., Sharghi, N., Soleimani, M. and Ramezani, S. (2014) 'The Role of Spiritual Intelligence on Organizational Commitment in Employees of Universities in Tehran Province, Iran', Procedia - Social and Behavioral Sciences, 140, PP. 499 – 505.
20. Kumar, J. A.; Muniandy, B. (2012), "The Influence of Demographic Profiles on Emotional Intelligence: A Study on Polytechnic Lecturers in Malaysia", International Online Journal of Educational Sciences, No. 1, 62-70.
21. Lambert, E. and etal (2008), "The Impact of Punishment and Rehabilitation Views on Organizational Commitment among Correctional Staff: A Preliminary Study", American Journal of Criminal Justice, No. 1, 85-98.
22. Lee, J.H.; Ok, C. (2012), "Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor", International Journal of Hospitality Management, No. 4, 1101– 1112.
23. Mohamadkhani, K.; Lalardi, M.; Nasiri, M. (2012), "Emotional Intelligence and Organizational Commitment Between the Hotel Staff in Tehran, Iran ", American Journal of Business and Management, No. 2, 54-59.
24. Nifadkar, P. S.; Dongre, A. (2014), "To Study The Impact Of Job Satisfaction And Demographic Factors On Organizational Commitment Among Girls' College, Pune, India", Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR), No. 1, 1-8.
25. Olesia Wekesa, S.; Namusonge, G.S.; Iravo, M.E. (2013), "Role of Servant Leadership on Organizational Commitment: An Exploratory Survey of State Corporations in Kenya", International journal of Humanities and social science, No. 13, 85-94.
26. Popoola, S.O. (2009), "Organizational Commitment of Records Management Personnel in Nigerian Private Universities", Records Management Journal, No. 3, 204-217.
27. Rollinson, D. (2008), "Organizational Behavior and Analysis: an Integrated Approach", 4rd ed., New York, FT prentice Hall.
28. Sergio, R.P. and etal (2015), "The Demographic Variables and Emotional Intelligence as Correlates of Work Values: A Cross-Cultural Examination towards Organizational Change", Journal of Economics, Business and Management, No. 2, 167-175.
29. Spector, P. E. (2007), "Job satisfaction", London, Thousand Oaks, New Dehli, Sage Publications.
30. Taboli, H. (2013), "Job Satisfaction as a Mediator in Relationship between Emotional Intelligence, Organizational Commitment in Employees' Kerman Universities", Life Science Journal, No. 1, 1-10.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

31. Tagoe, Th. And Quarshie, E.N. (2017). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. Nurs Open. 2017; No.4(2): 84–89
32. Utami, A.F. ; Bangun, Y.R. ; Lantu, D.C. (2014), "Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment", Procedia - Social and Behavioral Sciences, 378 – 386.
33. Yucel, I.; Bektas, C. (2012), "Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better? ", Social and Behavioral Sciences, Vol. 46, 1598 – 1608.

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]

[Downloaded from iieshrm.ir on 2026-11-24]