

## بررسی نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد عاطفی سازمانی در تاثیر هوش هیجانی سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان (مطالعه موردی: شعب بانک ملت شمال شهر تهران)

علی شاه نظری درجه<sup>۱</sup>، مهسا عرفان مهر<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دکتری تخصصی رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور مرکز بین الملل قشم

### چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد عاطفی سازمانی در تاثیر هوش هیجانی سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش در زمره ی تحقیقات توصیفی - پیمایشی قرار می گیرد. جامعه ی آماری تحقیق حاضر کلیه ی مدیران و کارکنان شعب بانک ملت شمال شهر تهران می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است، که با توجه به جامعه ۲۰۰ نفری حجم نمونه مورد نیاز پژوهش ۱۳۲ نفر می باشد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می باشد. که پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۷۴ تایید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار مدلسازی معادلات ساختاری اموس استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان دهنده نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد عاطفی سازمانی در تاثیر هوش هیجانی سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان می باشد.

**واژه های کلیدی:** رضایت شغلی، تعهد عاطفی سازمانی، هوش هیجانی سازمانی، قصد ترک خدمت کارکنان.

## مقدمه

آشکار است که کارکنان در دنیای امروز از منابع بسیار مهم سازمانها تلقی می گردند (لبت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده ی برتری یک سازمان نسبت به سازمانهای دیگر است، چرا که نیروی انسانی مهمترین منبع هر سازمان به حساب می آید (ودادی و همکاران، ۱۳۹۲). در سالهای اخیر، حفظ کارکنان، به طور جدی، مورد توجه کسب وکارها و موسسات تحقیقاتی و دانشگاهها قرار گرفته است (کامارا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). ترک خدمت چالشی است که در برابر مدیران واحد منابع انسانی قرار دارد. زیرا ترک خدمت ها معمولا بدون پیش بینی است و سازمان باید به کمک برنامه های آموزش و توسعه، کارکنان را برای تصدی شغلها ی خالی آماده کند. سازمانهای معاصر، سرمایه ی زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه و پیشرفت، و نگهداری بر روی کارکنان خود صرف می کنند. از این رو، مدیران باید در برخی مواقع، با تمامی هزینه های احتمالی، ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱).

تمایل به ترک خدمت، زمینه ساز ترک خدمت آتی کارکنان است. به دلیل هزینه های زیادی که ترک خدمت کارکنان بر سازمان تحمیل می نماید، مدیران سازمان ها می توانند با شناسایی علل و عوامل ایجاد کننده ی تمایل به ترک خدمت، به طرز چشمگیری از ترک خدمت کارکنان جلوگیری کرده و یا میزان آن را کاهش دهند (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۲). نیت ترک خدمت، میل ارادی افراد برای پایان دادن به همکاری در یک سازمان است. با آنکه این نیت ممکن است هیچگاه عملی نشود، لیکن امکان دارد که این نیت تاثیر خود را در قالبهایی چون غیبت، اهمال، خرابکاری و مانند اینها نشان دهد. یکی از راههای جلوگیری از ترک خدمت و پیامدهای آن، شناسایی عواملی است در تحریک نیتهای ترک خدمت افراد نقش دارند (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به اهمیت این پدیده پژوهشگران زیادی تا کنون به دنبال شناسایی پیشایندهای متعدد قصد ترک خدمت بوده اند (کامارا و همکاران، ۲۰۱۵). حاصل این تحقیقات شناسایی پیشایندهای متعدد موقعیتی و سازمانی، فردی و شخصیتی بوده است (داکامارا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). از جمله پیشایندهای این متغیر هوش عاطفی است (جوزف و همکاران، ۲۰۱۰). هوش عاطفی مدیران و کارکنان در بهبود عملکرد آنها و در نتیجه در موفقیت سازمان تاثیر دارند چراکه برخورداری کارکنان از هوش عاطفی فضای کاری دلپذیر و مناسبی را ایجاد می نماید که در آن کارکنان با علاقمندی به فعالیت می پردازند. این مطلب را مک کله لند نیز در پژوهشهای خود در سال ۱۹۹۸ تاکید کرده است. وی در این بررسی به این نتیجه رسید که مدیران با هوش عاطفی بالا می توانند سالیانه حدود پانزده درصد عملکرد سازمان را بهبود بخشند، حال آن که مدیران با هوش عاطفی ضعیف عملکرد سازمان را به همان نسبت کاهش می دهند. بنابراین بر اساس پیشینه ی تحقیقات انجام شده در این زمینه هوش عاطفی به عنوان یک عامل پیشگیری کننده از ترک خدمت کارکنان مطرح شده است (داکامارا و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین در اکثر مدلها ی ترک خدمت، رضایت شغلی در کنار تعهد، به عنوان محرک اصلی نیت ترک خدمت شناسایی شده است (نادیری<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۹).

بر اساس نتایج تحقیقات گذشته اگر فردی از شغل خود ناراضی باشد، به احتمال زیاد نیت ترک خدمت پیدا می کند. احساس ناراضیتهای کارکنان به دو دلیل می تواند سبب شکل گیری نیت ترک خدمت در کارکنان شود: ترغیب به جستجوی گزینه های شغلی جذابتر؛ و حس فرد مبنی بر اینکه در آینده چه پاداشی در قبال امور شغلی بدست خواهد آورد (لبت، ۲۰۱۳). تعدادی از مطالعات تایید کرده اند تعهد سازمانی، تأثیر منفی بر ترک خدمت کارکنان دارد (ریلی، ۲۰۰۶). همچنین، نتایج برخی مطالعات فراتحلیلی (کانتیسانو و همکاران، ۲۰۰۸) حاکی است تعهد کم با ترک خدمت، و تعهد زیاد با ماندن در سازمان رابطه دارد. کارکنان دارای تعهد بالا احتمالا مشتاق هستند به خاطر سازمان تلاش بیشتری انجام دهند.

<sup>1</sup> Llobet

<sup>2</sup> Camara

<sup>3</sup> Da Camara

<sup>4</sup> Nadiri

نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزش های سازمان، تمایل بیشتری به ماندن در سازمان دارند. لذا، فرض می شود که تعهد سازمانی، رابطه منفی با نیت ترک خدمت کارکنان دارد (فیشر، ۲۰۱۰). هر چند در سالهای اخیر در مورد عوامل موثر بر ترک خدمت کارکنان مطالعات متعددی انجام پذیرفته و در این مورد پیشرفتهای مناسبی به دست آمده است اما با این وجود برای رسیدن به نتایج معتبر و دقیق تر و به ویژه برای برطرف کردن تضاد و خلاء موجود میان مطالعات انجام شده در زمینه ی تاثیر هوش عاطفی بر ترک خدمت کارکنان و نقش میانجی رضایت و تعهد عاطفی، هنوز مطالعه ای صورت نگرفته است و به بررسی و پژوهشهای بیشتری در این زمینه نیاز است تا بتوان براساس نتایج حاصل از آنها به نظریه ای جامع تر در این مورد دست یافت. بنابراین در این پژوهش برآن شدیم تا به بررسی نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد عاطفی سازمانی در تاثیر هوش هیجانی سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان بانک ملت شمال شهر تهران بپردازیم.

## مبانی نظری تحقیق

### ترک کارکنان

نیروی انسانی اثربخش شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمانهای دیگر است، چرا که نیروی انسانی مهمترین منبع اصلی و ارزشمند موفقیت هر سازمان به حساب می آید (بولز و همکاران، ۲۰۱۲). پژوهشهای صورت گرفته نشان می دهد که کاهش تعهد سازمانی کارکنان می تواند منجر به افزایش تمایل به ترک شغل در کارکنان می گردد (هارتمن و همکاران، ۲۰۱۳).

### مفهوم هوش

مفهوم تحلیلی غرب<sup>۵</sup> از هوش، بیشتر شناختی است و شامل پردازش اطلاعات می شود؛ در حالی که رویکرد ترکیبی شرق<sup>۶</sup> نسبت به هوش، مولفه های گوناگون عملکرد و تجربه انسان، از جمله شناخت، شهود و هیجان را در یک ارتباط کامل<sup>۷</sup> (یکپارچه) دربرمی گیرد (نازل<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴).

برخی روانشناسان هوش را قابلیت عمومی درک دانسته و اعلام می دارند که به شکلهای گوناگون جلوه گر می شود. بینه و سیمون<sup>۹</sup> نوشته اند: " به نظر ما هوش یک قوه ی ذهنی بنیادی است که تغییر یا فقدان آن بیشترین اهمیت را در زندگی آدمی دارد. این قوه ی ذهنی همان قضاوت است که ما از آن به عنوان عقل سلیم، عقل عملی، ابتکار و توانایی انطباق با شرایط یاد می کنیم". وکسلر<sup>۱۰</sup> روانشناس آمریکایی نیز هوش را مجموعه یا کل قابلیت فرد برای فعالیت هدفمند، تفکر منطقی و برخورد کارآمد با محیط می داند. وی معتقد است افراد دارای هوش بالا ممکن است در مواجه شدن با توانایی های عاطفی خود جهت فائق آمدن بر محیط به شیوه های گوناگون عمل کنند (وایتمر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۶: ۵۹).

<sup>5</sup> Western analytic concept

<sup>6</sup> Eastern synthetic approach

<sup>7</sup> Integrative relation

<sup>8</sup> Nasel

<sup>9</sup> Simon

<sup>10</sup> Wechsler

<sup>11</sup> Whittemore

هوش هیجانی<sup>۱۲</sup> (هوش هیجانی)

هوش هیجانی مجموعه‌ای از تواناییهای مرتبط با پردازش هیجانات و اطلاعات هیجانی است (کوت<sup>۱۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). البته تعاریف مختلف و متقارن از هوش هیجانی، تقریباً قضاوت درمورد این مفهوم را غیرممکن می‌سازد (املنگ<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). از نظر سالووی و مایر (۱۹۹۰)، هوش هیجانی به منزله‌ی پیامد یک تعامل انطباقی میان هیجان و ادراک که شامل توانایی درک کردن، وفق دادن، فهمیدن و لمس نمودن هیجانات خود و استعداد پیدا کردن و تفسیر کردن هیجانات دیگران، است، تعریف شده است (لندا<sup>۱۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). مارتینز (۱۹۹۹) هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی و تواناییهایی می‌داند که فرد را در مقابل فشارهای بیرونی مقاوم می‌کنند. گلمن (۱۹۹۸)، هوش هیجانی را "توانایی تشخیص هیجانات خود و دیگران، برانگیختن خود، اداره کردن هیجانات و کنترل روابط" تعریف کرد (واکلا<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۴).

مایر و سالووی در سال ۱۹۹۷ هوش هیجانی را توانایی ادراک، ابراز و ارزیابی دقیق هیجانات خود و دیگران و نیز توانایی دسترسی و ایجاد احساسات با هدف تسهیل فکر و تنظیم و بهره‌برداری از هیجان در حل مسئله می‌دانند. دولویس<sup>۱۷</sup> و هیگس (۱۹۹۹) هوش هیجانی را به منزله‌ی آنچه‌ی که مربوط به: آگاه بودن از احساسات و هیجانات خودمان و اداره کردن آن، نفوذپذیری و تأثیرگذاری بر دیگران، تداوم و توازن بخشیدن به انگیزه خود و تحریک آن از طریق حس، رفتار اخلاقی و وجدانی، میشود، تعریف کرده‌اند (دولویچ<sup>۱۸</sup> و همکاران، ۲۰۰۳).

## ابعاد هوش هیجانی

اندیشمندان هوش احساسی، بر این باور هستند که این هوش هیجانی، از یک سری قابلیت‌های اکتسابی ناشی می‌شود که به عملکرد موفق و اثربخش افراد و مدیران در سازمانها می‌انجامد. تاکنون در خصوص سنجش هوش هیجانی و ابعاد آن، مدل‌های متفاوتی مطرح گردیده است. اما در مجموع می‌توان گفت که مدل گلمن از اعتبار بیشتری برخوردار است. وی در سال ۱۹۹۸، پنج عنصر هوش هیجانی را به شرح زیر برشمرده است:

۱. خودآگاهی: اولین مهارت هوش هیجانی است که از طریق مشاهده دقیق وضعیت خویش ایجاد می‌شود. به عبارت کاملتر توانایی درک صحیح و دقیق هیجانها در همان لحظه‌ای که روی می‌دهند و فهمیدن اینکه در رابطه با وضعیت‌های متفاوت چه تمایلاتی وجود دارد. همچنین، خودآگاهی واکنشهای عادی ما نسبت به رویدادها، مشکلات و حتی مردن را شامل می‌شود. درک صحیح تمایلات بسیار مهم است، زیرا توانایی ما را در ارزیابی سریع دقیق اوضاع تقویت می‌کند. در نتیجه خودآگاهی شامل: خودسنجی صحیح و اعتماد به نفس.
۲. خودمدیریتی: دومین مهارت هوش هیجانی که برای ایجاد نقشه و برنامه و اجرای آن استفاده می‌شود، خودمدیریتی چیزی است که وقتی دست به عمل می‌زنید، روی می‌دهد. خودمدیریتی وابسته به خودآگاهی شماست. به عبارت دیگر توانایی استفاده از آگاهی از هیجانها برای انعطاف پذیر ماندن و رفتار خود را به طور مثبت رهبری کردن، واکنشهای

<sup>12</sup> emotional intelligence

<sup>13</sup> Cote

<sup>14</sup> Amelang

<sup>15</sup> Landa

<sup>16</sup> Vakola

<sup>17</sup> Dulewicz

<sup>18</sup> Dulewicz

هیجانی خود نسبت به مردم و وضعیت‌های مختلف را مدیریت کردن. در مجموع خودمدیریتی شامل: خویشتن داری، مورد اعتماد بودن، وظیفه شناسی، سازگاری، سوگیری پیشرفت و ابتکار.

۳. آگاهی اجتماعی: یعنی مسائل را از زاویه دید طرف مقابل در نظر بگیرید (گرفتن) یا توانایی در حدس زدن دقیق هیجانهای دیگران و فهمیدن اینکه واقعا آنان چه احساسی دارند و چه فکر می کنند، حتی اگر خودتان مثل آنان فکر و احساس نکنید. پس آگاهی اجتماعی شامل: همدلی، آگاهی سازمانی و جهت گیری خدماتی (خدمت رسانی) می باشد.

۴. مدیریت رابطه: محصول سه مهارت هیجانی اول است: خودآگاهی، خودمدیریت و آگاهی اجتماعی. مدیریت رابطه عبارت است از توانایی به کارگیری آگاهی از هیجانهای خود و نیز از هیجانهای دیگران برای مدیریت کردن (اداره کردن) تعاملها. این کار باعث می شود تا تبادل اطلاعات شفاف باشد و شخص به طور مؤثر بتواند از عهده تعارضها و برخوردها برآید (گلمن، ۱۹۹۸).

گلمن<sup>۱۹</sup> (۱۹۹۸) هوش هیجانی را اینگونه تعریف می کند: «ظرفیت شناخت احساسات خود و دیگران برای برانگیختن خودمان و برای مدیریت کردن احساسات به صورت مطلوب در خودمان و در روابطمان». ماتینز (۱۹۹۷) هوش هیجانی را چنین تعریف می کند: «منظم کردن مهارت‌های غیرشناختی، قابلیت‌ها و شایستگی‌هایی که بر توانایی افراد تاثیر می‌گذارد تا خود را با تقاضا و فشارهای محیطی منطبق سازند».

مطالعات خوبی که اخیرا در زمینه‌ی هوش هیجانی توسط هیگز و دولویچ<sup>۲۰</sup> در سال ۲۰۰۰ انجام گرفته است به وضوح تاثیر هوش هیجانی را در موفقیت کار نشان می‌دهد. این دو نویسنده فقط در زمینه‌ی مورد ادبیات کارهای گسترده انجام نداده‌اند بلکه تحقیقاتی بر روی ۱۰۰ مدیر طی ۷ سال از چندین سازمان بعمل آمده‌اند (لاندا و همکاران، ۲۰۰۸).

دیگر محققان از جمله کوی<sup>۲۱</sup> خاطر نشان می‌سازند که هوش عاطفی موجب انطباق فردی و کاهش مقاومت آن‌ها در مقابل تغییرات خواهد شد. از طرف دیگر مطالعات شوت<sup>۲۲</sup> و همکارانش نشان می‌دهد که هوش عاطفی رابطه مستقیم با تمایلاتی از قبیل خوش بینی، گرایش به شاد زیستن و تمایل به کاهش اعمال غیر ارادی دارد. هم چنین تحقیقات مارتینز پونز<sup>۲۳</sup> نیز بیانگر این مطلب است که افزایش هوش عاطفی موجب رضایت از محیط کاری و زندگی اجتماعی افراد خواهد شد و علائم افسردگی را نیز کاهش خواهد داد. خلاصه این که با مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه هوش عاطفی می‌توان به این نتیجه رسید که هوش عاطفی موجب نتایج مثبتی برای سازمان‌ها خواهد شد و بر رفتار و نگرش کارکنان تأثیر خواهد گذاشت (لاندا و همکاران، ۲۰۰۸).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی به عنوان یک احساس خوشایند: تعاریف اولیه رضایت شغلی بیشتر بر روی عواطف و احساسات نسبت به شغل متمرکز بوده است. نمونه آن را میتوان در مکتب نئوکالسیک پیدا کرد که رضایت شغلی را به عنوان یک حالت عاطفی مثبت یا خوشایند ناشی از ارزیابی شغل یا تجربیات شغلی تعریف کرده بودند. در یک مطالعه متا آنالیز نیز که توسط کونلی<sup>۲۴</sup> (۲۰۰۲) یک واکنش عاطفی یا هیجانی یک فرد نسبت به شغل خود تعریف می‌کنند. نتیجه تحقیقات نشان داده که واکنشهای عاطفی مثبت و منفی می‌تواند روی رضایت شغلی مؤثر باشد (لنت<sup>۲۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱) انرژی بالا، اشتیاق کاری، و مشغولیت

<sup>19</sup> Goleman

<sup>20</sup> Dulewicz & Higgs

<sup>21</sup>Quy

<sup>22</sup> Schutte

<sup>23</sup> Martinez-pons

<sup>24</sup> Connolly

<sup>25</sup> Lent,

خوشایند کاری، نمونه هایی از واکنشهای عاطفی مثبت (چکمییغلو<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۲) و استرس، مشغولیت‌های ناخوشایند و مشکلات عصبی کاری میتواند نمونه هایی از واکنشهای عاطفی منفی باشند (جادج<sup>۲۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). صرف نظر از جنبه های عاطفی رضایت شغلی، بریف رضایت شغلی را به عنوان یک حالت درونی می داند که به وسیله ارزیابی عاطفی و شناختی تجربه یک کارمند از شغل خویش توصیف می شود. این ارزیابی میتواند به درجانی دلخواه یا غیر دلخواه باشد. این تعریف در واقع می خواهد تلفیقی از ابعاد عاطفی و شناختی رضایت شغلی را ارائه کند. این تلفیق، در حقیقت مفهوم سومی از این سازه را ارائه می کند که همان رضایت شغلی به عنوان یک نگرش میباشد (بریف<sup>۲۸</sup>، ۲۰۰۵).

### تعهد سازمانی

تعهد سازمانی از نظر آلن و میر<sup>۲۹</sup> (۱۹۹۱) حالتی روانشناختی توصیف می شود که رابطه ی فرد را با سازمان مشخص می کند و احتمال ترک سازمان را کاهش می دهد (الن و میر، ۱۹۹۱). این مدل از تمایز بین تعهد نگرشی و رفتاری فراتر رفته و محققین مذکور استدلال کرده اند که تعهد به مثابه یک حالت روانی، حداقل دارای سه جزء قابل تفکیک و مجزاست که به نوعی تمایل، نیاز و الزام به ادامه اشتغال در یک سازمان دلالت دارد. در واقع اکثر پژوهشهایی که درباره تعهد سازمانی صورت گرفته اند، معمولا به سه موضوع کلی پرداخته اند: وابستگی عاطفی به سازمان، هزینه های متصوره ناشی از ترک سازمان، و الزام و تکلیف به باقی ماندن در سازمان که به ترتیب بر تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری دلالت دارند (عسگری، ۱۳۸۳: ۲۵۴-۲۵۳).

تعهد سازمانی، نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند (دی و همکاران، ۲۰۰۶). مودی، پورتر و استیز، تعهد سازمانی را عبارت از تعیین هویت شدن با یک سازمان می دانند که شامل یک باور ها قوی و پذیرش اهداف و ارزش ی یک سازمان، میل به صرف تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان و آرزوی شدید برای ماندن در عضویت سازمان می شود (کانشیرو<sup>۳۰</sup>، ۲۰۰۸). در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد. تعهد سازمانی، فرد، سازمان را معرف خود می داند و آرزو میکند که در عضویت آن باشد؛ به عبارت دیگر، تعهد سازمانی، نوعی نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان در یک فرایند -مستمر به واسطه مشارکت افراد در تصمیمهای سازمانی، توجه افراد به سازمان، موقعیت و تلقی افراد می شود (میر<sup>۳۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۱).

شواهد پژوهشی بیانگر این است که تعهد سازمانی یکی از عوامل مؤثر و پیش بینی کننده ی قوی برای رفتار سازمانی بوده و از سوی دیگر در اثربخشی سازمانی نقش موثری دارد (دی<sup>۳۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). به اعتقاد پری اگر سازمان بخواهد با برخورداری از رسالتی روشن، راهبردهایی مطلوب، ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغلی مناسب، به طور کامل به هدف خود دست یابد، نیازمند نیروی انسانی توانمند و متعهد به سازمان است (ادینکا<sup>۳۳</sup>، ۲۰۰۷). مدیران سازمان ها بایستی سطح تعهد سازمانی کارکنان خود را افزایش دهند چرا که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی، حضور، رفتار سازمانی فرا اجتماعی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و با تمایل به ترک شغل رابطه منفی دارد و می تواند به عنوان یک شاخص مهم، جهت

<sup>26</sup> Çekmecelioglu,

<sup>27</sup> Judge

<sup>28</sup> Brief

<sup>29</sup> Allen & Meyer

<sup>30</sup> Kaneshiro

<sup>31</sup> Meyer

<sup>32</sup> Dee

<sup>33</sup> Adeyinka

تعیین اثربخشی کارکنان یک سازمان باشد (چو<sup>۳۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۷).

### تعهد عاطفی

تعهد عاطفی به وابستگی احساسی فرد در سازمان اشاره دارد، به طور دقیق تر تعهد عاطفی اشاره به وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت آنها به وسیله سازمان دارد. کارکنان دارای تعهد عاطفی قوی به واسطه تمایل به سازمان، به فعالیت و همکاری وی نیز در جریان مطالعه خود در آن ادامه می‌دهند (اشکانسی<sup>۳۵</sup>، ۲۰۰۷).

### تعهد مستمر

تعهد مستمر به آگاهی از هزینه های مرتبط با ترک سازمان اشاره دارد. کارکنانی که در ابتدای کار به سازمان ارتباط می یابند، براساس تعهد مستمر در سازمان می مانند، زیرا آنها نیاز دارند که این کار را انجام دهند (مک کونل<sup>۳۶</sup>، ۲۰۰۶).

### تعهد هنجاری

تعهد هنجاری، احساس تعهد اشتغال مستمر را نشان می دهند. کارکنان دارای سطح بالای تعهد هنجاری، احساس می کنند که (وظیفه اخلاقی) در سازمان باقی بمانند (اشکان سی، ۲۰۰۷). مصداق عینی تعهد هنجاری و ارزشی را میتوان در موسسات داوطلبانه، باشگاههای ورزشی و کلیساها یافت.

### پیشینه ی نظری پژوهش

**ودادی و همکاران (۱۳۹۲)** به بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان پرداختند. جامعه ی آماری این تحقیق کارکنان شرکت مهرکام پارس تهران می باشد. نمونه ی آماری متشکل از ۱۹۶ نفر کارکنان شرکت مهرکام پارس تعیین شده است. جهت بررسی تعهد سازمانی از مدل آلن و میپر و برای بررسی ترک خدمت از مدل تحقیق تاملینسون و جنکینز استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون همبستگی رتبه ای اسپیرمن و روش تحلیل مسیر، مولفه های سنجش متغیرها با "مدل اندازه گیری" یا تحلیل عاملی تاییدی و آزمون رابطه بین متغیرها با استفاده از "معادلات ساختاری" یا مدل علی از طریق نرم افزار Lisrel یافته های تحقیق بدست آمد. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه ی اول تحقیق مشخص شده بین تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با ترک خدمت همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. به علاوه نتایج حاصل از فرضیه ی دوم نشان دهنده ی این است که در بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین تاثیر را بر ترک خدمت دارد و تعهد هنجاری و مستمر در رتبه های بعدی قرار دارند. در ضمن در بین متغیرهای تعدیلگر، متغیرهای پست سازمانی و سنوات خدمتی تعدیلگر نسبتا قوی و متغیرهای نوع استخدام و جنسیت تعدیلگر نسبتا ضعیفی می باشند.

<sup>34</sup> Chow

<sup>35</sup> Ashkansay

<sup>36</sup> McConnell

**محمودزاده و همکاران (۱۳۹۲)** سه متغیر رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فشارهای روانی به عنوان عوامل موثر بر میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان مورد بررسی و آزمون قرار دادند. تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش توصیفی همبستگی و مبتنی بر راهبرد پیمایش است. جهت بررسی فرضیات تحقیق که شامل ۳ فرضیه اصلی و ۸ فرضیه فرعی است از پرسشنامه ای با ۴۹ گویه استفاده کردیم که جهت روایی و پایایی پرسشنامه مزبور که بین ۱۶۶ نفر از کارکنان توزیع گردید، از آلفای کرونباخ استفاده کردیم که ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی سوالات بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمد. در نتیجه پرسشنامه حاضر از لحاظ روایی و پایایی با آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ تأیید شد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات آماری از دو روش: الف) تحلیل عاملی تأییدی ب) مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. در نتایج مربوط به فرضیات تحقیق: تأثیر معنادار بین تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و رضایت از جبران خدمات با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان مشاهده نشد و سایر فرضیات تحقیق در سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید گردید. در رتبه بندی متغیرها با توجه به بیشترین تا کمترین اثر بر تمایل به ترک خدمت این ترتیب به دست آمد: تعهد سازمانی دارای بیشترین اثر و فشارهای روانی و رضایت شغلی با اثر کمتری در رتبه های بعدی قرار دارند.

**رسولی و همکاران (۱۳۹۱)** تحقیقی تحت عنوان "عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور" انجام داد. نتایج این تحقیق میدانی در نمونه ۱۸۷ نفری از کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور گویای آن بود که حمایت سازمانی ادراک شده، نقض قرارداد روانشناختی، عدالت توزیعی، رضایت شغلی، و تعهد احساسی بر نیت ترک خدمت تأثیر معناداری دارند؛ هرچند تأثیر عدالت رویه ای معنادار نبود. طبق نتایج، می توان ۵۴ درصد از واریانس نیت ترک خدمت افراد را به عوامل مذکور نسبت داد. از طرفی، مشخص گردید که تعهد احساسی، و رضایت شغلی، دو متغیر میانجی در روابط سایر متغیرها با نیت ترک خدمت هستند.

**احمدی و همکاران (۱۳۹۱)** به بررسی رابطه عوامل فردی و سازمانی با رضایت شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران پرداختند. این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی همبستگی است که ۸۹ نفر کارشناس پرستاری زن در آن شرکت نمودند. داده ها با مدل یابی معادلات ساختاری به روش تحلیل مسیر و با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. ارتباط معناداری بین سن و حمایت همکار (۰/۳۲)، تاهل با حمایت همکار (۰/۳۸-) و سابقه خدمت با قصد ترک خدمت (۰/۳۷-) وجود داشت. همچنین حمایت همکار با حمایت سرپرستار (۰/۳۵)، حمایت سرپرست با رضایت شغلی (۰/۳۱) و رضایت شغلی نیز با قصد ترک خدمت (۰/۵۲-) ارتباط معناداری داشتند. عوامل فردی و سازمانی بر کاهش قصد ترک خدمت اثرگذار می باشند. به نظر می رسد مدیران با در نظر گرفتن تفاوت های میان افراد و حمایت بیشتر نظیر ایجاد شیفت های کاری مناسب و تیم های، کاری قادر خواهند بود تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان خود داشته باشند.

**گل پرور و همکاران (۱۳۹۰)** به بررسی نقش واسطه ای تعهد عاطفی و رضایت شغلی در رابطه تبعیض ادراک شده با تمایل به ترک خدمت به مرحله اجرا پرداختند. جامعه ی آماری پژوهش معلمان زن و مرد شهر اصفهان بودند که از میان آنها ۴۷۶ نفر ۱۶۶ معلم زن و مرد و ۳۱۰ معلم زن به شیوهی نمونه گیری تصادفی ساده نمونه گیری شدند. ابزار های سنجش شامل پرسشنامه رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض ادراک شده و ترک خدمت (پارکر و کولیمر، ۲۰۰۵) بودند. داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون واسطه‌ای و مدلسازی معادله ساختاری (SEM) مورد تحلیل قرار گرفت. یافته ها نشان داد که تبعیض ادراک شده معلمان با تعهد عاطفی و رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار ولی با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنادار است.

**کامارا و همکاران (۲۰۱۵)** در پژوهش خود به بررسی نقش میانجی تعهد عاطفی و رضایت شغلی بر رابطه بین هوش عاطفی و ترک خدمت پرداختند. نتایج این پژوهش نشان می دهد بین هوش عاطفی و قصد ترک خدمت کارکنان همبستگی منفی وجود دارد، همچنین تعهد عاطفی و رضایت شغلی نیز رابطه معکوس با ترک خدمت دارند و بر بر رابطه بین هوش عاطفی و ترک خدمت نیز نقش میانجی ایفا می کنند.



پلاتسیدو<sup>۳۷</sup> (۲۰۱۰) در تحقیقش عنوان کرد که هوش عاطفی به طور معناداری با علائم افسردگی و رضایت شغلی ارتباط دارد. معلمان با هوش عاطفی بالا، تجربه افسردگی کمتر و رضایت شغلی بیشتری دارند. همچنین رابطه هوش عاطفی و رضایت شغلی در این تحقیق معنادار بود

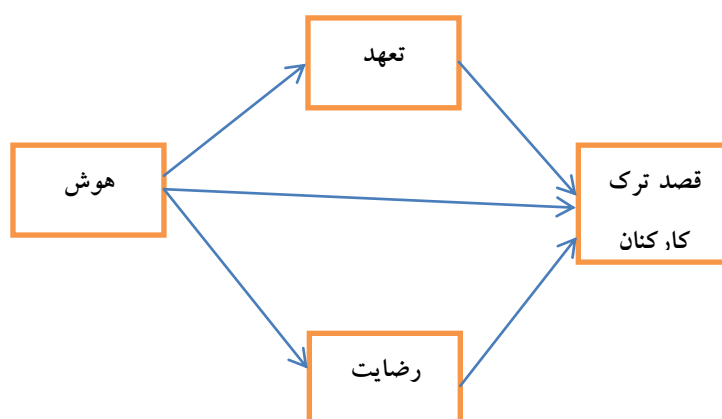
وونگ<sup>۳۸</sup> و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خود، نقش رهبری سطح میانی و هوش عاطفی معلمان بر رضایت شغلی معلمان هنگ کنگ را بررسی کردند. نتایج این تحقیق نشان داد که بین هوش عاطفی معلمان و رهبران سطح میانی مدارس با رضایت شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد.

کافتسیوس و زامپتکیس<sup>۳۹</sup> (۲۰۰۸) تحقیقی به بررسی رابطه ی هوش عاطفی و رضایت شغلی، و نقش میانجیگری آثار مثبت و منفی کاری بر روی معلمان پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین هوش عاطفی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی تحت تأثیر آثار مثبت و منفی کار قرار دارد.

گولریوز<sup>۴۰</sup> و همکاران (۲۰۰۸) بررسی نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه ی بین هوش عاطفی و تعهد سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه ی مثبت و معناداری بین هوش عاطفی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد.

#### مدل مفهومی تحقیق

پس از مرور مستند بر مقالات و رساله های معتبر بین المللی و بعضاً داخلی، در رابطه با پیشینه تحقیق حاضر، مدل ارائه شده توسط کامارا و همکاران (۲۰۱۵) مورد استفاده قرار گرفت.



شکل ۱. مدل تحقیق

#### اهداف تحقیق

- (۱) شناخت تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان
- (۲) شناخت تاثیر میانجی تعهد عاطفی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان
- (۳) شناخت تاثیر میانجی رضایت شغلی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان

<sup>37</sup> Platsidou

<sup>38</sup> Wong

<sup>39</sup> Kafetsios, & Zampetakis

<sup>40</sup> Guleryaz

## فرضیات تحقیق

- ۱) هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان تاثیر معنی داری دارد.
- ۲) تعهد عاطفی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند.
- ۳) رضایت شغلی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند.

## روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی و از نظر ماهیت و روش در زمره تحقیقات توصیفی و غیرآزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار دارد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه سرپرستان، مدیران و کارکنان شعب بانک ملت شمال شهر تهران به تعداد ۲۰۰ نفر می باشد. با استفاده از فرمول کوکران در این تحقیق حجم نمونه برابر است با ۱۳۲ نفر. روش نمونه گیری در این پژوهش به دلیل دسترسی به لیست کارکنان، تصادفی ساده با استفاده از جدول اعداد تصادفی می باشد. در این روش پژوهش در خصوص جمع آوری اطلاعات مربوط به تأیید یا رد فرضیه های پژوهش، به طور عمده از روش پیمایشی و جهت جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات تحقیق از روش کتابخانه ای نظیر کتب و مجلات علمی و..... استفاده شده است. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد بوده است. در این تحقیق، علاوه بر استاندارد بودن ابزار جمع آوری داده ها، برای اطمینان بیشتر از روش روایی منطقی از نوع ظاهری (توسط اساتید راهنما، مشاور و سایر خبرگان در دسترس) استفاده شده است. همچنین برای تایید پایایی از روش همسانی درونی (ضریب آلفای کرونباخ) استفاده شده است. پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسشنامه ها، داده های جمع آوری شده به نرم افزار SPSS 21 وارد و مشخص شد که پرسشنامه های تحقیق از پایایی بسیار بالایی برخوردار است چراکه پس از محاسبه آلفای کرونباخ مقدار عددی این ضریب برای پرسشنامه استاندارد در حالت کلی برابر ۰.۸۷۴ شد. پس از جمع آوری داده ها و اطلاعات لازم بوسیله پرسشنامه، همگی آن ها کدگذاری شده، ضمن طبقه بندی آن ها، آماره های توصیفی مربوط به داده ها محاسبه شده، و در نهایت بمنظور تایید یا رد فرضیات طراحی شده در تحقیق به روش علمی، از آزمون های مناسب استفاده شد. برای تحلیل داده های عمومی و جمعیت شناختی جمع آوری شده از آزمودنی (مانند سن، جنسیت، تحصیلات و...) عمدتاً از آمار توصیفی توسط نرم افزار SPSS و Excel استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده های تحقیق، و به منظور بررسی تاثیر هم زمان چند متغیر مستقل بر متغیر وابسته از نرم افزار مدلسازی معادلات ساختاری اموس استفاده شده است.

## یافته ها

در بین پاسخگویان به سوالات پرسشنامه ۸۲/۶٪ مرد و ۱۷/۴٪ زن بودند. ۹۰.۹٪ مشتریان متأهل و ۹.۱٪ مجرد، ۷.۶٪ تا ۳۰ سال، ۳۹.۴٪ تا ۳۰ سال، ۴۴.۷٪ تا ۴۰ سال سن و ۸.۴٪ بالای ۵۰ سال سن داشتند. ۶.۱٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۹.۱٪ دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم، ۵۶.۱٪ لیسانس و ۲۷.۳٪ فوق لیسانس و ۱.۵٪ دارای مدرک دکترا بودند. ۷.۶٪ دارای سابقه ی خدمت زیر ۵ سال، ۱۶.۷٪ ۵-۱۰، ۱۸.۹٪ ۱۰-۱۵ سال، ۱۶.۸٪ ۱۵-۲۰ سال، ۲۷.۳٪ نفر سابقه ۲۰-۲۵ سال و ۱۷ نفر سابقه کار بالای ۲۵ سال داشته اند. نتیجه آزمون KMO (جدول ۱) نشان می دهد که مقدار KMO برای همه مقیاس ها بیشتر از ۰/۷ می باشد بنابراین حجم نمونه از کفایت خوبی برای انجام تحلیل عاملی برخوردار است. برای مدل سازی معادلات ساختاری از نرم افزار AMOS 23 استفاده شده است. شاخصهای برازندگی مدل استفاده شده در این مطالعه در جدول ۲ خلاصه شده اند.

جدول ۱. نتایج آزمون KMO

نام شاخص	KMO	نتیجه
هوش هیجانی	۰.۸۹۱	توان آماری و کفایت نمونه تایید می شود
رضایت شغلی	۰.۸۵۲	توان آماری و کفایت نمونه تایید می شود
تعهد عاطفی	۰.۸۷۳	توان آماری و کفایت نمونه تایید می شود
قصد ترک کارکنان	۰.۸۷۷	توان آماری و کفایت نمونه تایید می شود

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری

شاخص برازش	توضیحات	معیار قابل قبول
(X2/df)	مجذور کای به درجه آزادی	$\leq 3$
AGFI	شاخص نیکویی برازش	$\geq 0.90$
GFI	شاخص میزان انطباق	$\geq 0.90$
RMR	میانگین مجذور پس مانده‌ها	نزدیک به صفر
CFI	شاخص برازندگی تطبیقی	$\geq 0.90$
TLI	شاخص توکر-لوپس	$\geq 0.90$
IFI	شاخص برازندگی فزاینده	$\geq 0.90$
RFI	شاخص برازش نسبی	$\geq 0.90$
NFI	شاخص نرم شده برازندگی	$\geq 0.90$
PCFI	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	$\geq 0.5$
PNFI	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	$\geq 0.5$
PRATIO	نسبت اقتصاد	$\geq 0.5$
RMSEA	ریشه دوم میانگین خطای تقریب	$\leq 0.08$

## آزمون فرضیات پژوهش

آزمون فرضیه اول: هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

جدول ۳. ضرایب رگرسیونی و سطح معناداری آنها

فرضیه	ضریب مسیر	نسبت بحرانی	نتیجه آزمون
هوش عاطفی ← قصد ترک کارکنان	-۰.۸۷	-۸.۷۴۴	تایید فرضیه

متغیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۸.۷۴۴- که کمتر از ۱.۹۶- است). با توجه به اینکه این رابطه منفی است (میزان ضریب استاندارد ۰.۸۷- است) بنابراین هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان تاثیر معکوس دارد. در ارتباط با این فرضیه پیشنهاد می شود: هوش هیجانی کارکنان در زمان انتساب مورد سنجش قرار گیرد و افراد با هوش هیجانی بالا را جذب شوند، آموزش و ماهر ساختن افراد در زمینه روابط بین فردی و مهارت‌های هوش هیجانی اجرا گردد. کسب مهارت‌های اجتماعی به خوبی در سازمان مورد اجرا قرار گیرد، مدیریت هیجانات در بانک به نحو احسن به اجرا درآید.

**فرضیه دوم:** تعهد عاطفی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند.

جدول ۴. ضرایب رگرسیونی و سطح معناداری آن‌ها

نتیجه آزمون	ضریب مسیر	فرضیه
تایید فرضیه	۰.۲۹۴	هوش عاطفی ← تعهد عاطفی ← قصد ترک کارکنان

با توجه به تغییر ضریب مسیر بین هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان از ۰.۸۷- به ۰.۲۹۴- نتیجه می گیریم که تعهد عاطفی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند. در این زمینه پیشنهاد می گردد: تشویق و ترغیب کارکنان و اعضای سازمان به دادن تعهد و مشارکت هر چه بیشتر در امر موفقیت سازمان به اجرا در آمده و اجرای برنامه های حقوق متغیر به نحو مطلوبی به انجام رسد.

**فرضیه سوم:** رضایت شغلی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند.

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی و سطح معناداری آن‌ها

نتیجه آزمون	ضریب مسیر	فرضیه
تایید فرضیه	۰.۳۵۵	هوش عاطفی ← رضایت شغلی ← قصد ترک کارکنان

با توجه به تغییر ضریب مسیر بین هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان از ۰.۸۷- به ۰.۳۵۵- نتیجه می گیریم که رضایت شغلی بر تاثیر هوش عاطفی بر قصد ترک کارکنان نقش میانجی ایفا می کند. در این رابطه پیشنهاد می شود تاکید مدیران بر ایجاد فرهنگی در سازمان که افراد با تاکید بر کسب تجربه و نوآوری بتوانند بر خصایص هوش هیجانی خود تسلط بیشتری یافته و در جهت بهبود آن ها اقدامات لازم را به عمل آورند به اجرا درآید، تاکید و حمایت مدیران از برنامه های آموزشی به منظور بهبود هوش هیجانی کارکنان به انجام رسد، توجه بیشتر مدیران به مولفه های هوش هیجانی و تلاش در جهت تقویت آنها صورت گیرد.

در راستای مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پیشینه داخلی و خارجی پژوهش می توان گفت ، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های ودادی و همکاران (۱۳۹۲) نشان داد بین تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با ترک خدمت همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. به علاوه نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان دهنده این است که در بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی بیشترین تاثیر را بر ترک خدمت دارد. که مطابق نتیجه فرضیه دوم تحقیق حاضر است. در تحقیق محمود زاده و همکاران (۱۳۹۲) تاثیر معنادار بین تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و رضایت از جبران خدمات با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان مشاهده نشد که بر خلاف نتیجه فرضیه دوم و سوم پژوهش حاضر است. در تحقیق رسولی و همکاران (۱۳۹۱) مشخص گردید که تعهد احساسی، و رضایت شغلی، دو متغیر میانجی در روابط سایر متغیرها با نیت ترک خدمت هستند که مطابق نتیجه فرضیه دوم و سوم پژوهش حاضر است. یافته های گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که

تعهد عاطفی و رضایت شغلی دارای رابطه منفی و معنادار با ترک خدمت هستند که مطابق فرضیه دوم و سوم پژوهش حاضر است. نتایج پژوهش کامارو و همکاران (۲۰۱۵) نشان می دهد بین هوش عاطفی و قصد ترک خدمت کارکنان همبستگی منفی وجود دارد، همچنین تعهد عاطفی و رضایت شغلی نیز رابطه معکوس با ترک خدمت دارند و بر بر رابطه بین هوش عاطفی و ترک خدمت نیز نقش میانجی ایفا می کنند که با نتایج پژوهش حاضر هم خوانی دارد. رابطه هوش عاطفی و رضایت شغلی در تحقیق پلاسیدو و همکاران (۲۰۱۰) د معنادار بود که مطابق نتیجه پژوهش حاضر است. نتایج تحقیق ونگ و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد که بین هوش عاطفی معلمان با رضایت شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد که مطابق نتیجه پژوهش حاضر است. نتایج حاصل از پژوهش کافسیوس و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که بین هوش عاطفی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین رابطه بین هوش عاطفی و رضایت شغلی تحت تأثیر آثار مثبت و منفی کار قرار دارد. نتایج گلوریوز و همکاران (۲۰۰۸) نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش عاطفی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی وجود دارد که با نتیجه پژوهش حاضر هم خوانی دارد.

مستند به بیان مساله و تحلیل های ارائه شده، موارد ذیل بعنوان پیشنهاداتی به منظور انجام پژوهش های آتی در ارتباط با موضوع تحقیق مطرح می گردد: بررسی تاثیر هوش اجتماعی بر روی قصد ترک کارکنان به نحو مطلوب به اجرا درآید، تحقیق حاضر در بین دو سازمان متفاوت و انجام مقایسه تطبیقی انجام گیرد، تاثیر عوامل جمعیت شناختی بر روی هوش هیجانی مورد بررسی قرار گرفته و بررسی موضوع پژوهش حاضر در جوامع آماری دیگر به اجرا درآید.

## منابع

۱. احمدی، سیدعلی اکبر و مبارکی، حسین و عسکری نژاد، منیره (۱۳۹۱)، بررسی عوامل موثر در قصد ترک خدمت پرستاران، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان: بهار ۱۳۹۱، دوره ۱۷، شماره ۱، مسلسل ۶۳. ص ۱۰۱-۱۱۰
۲. رسولی، رضا و شهبایی، بهنام (۱۳۹۱)، عوامل موثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۹ بهار ۱۳۹۱، ص ۲۷-۴۲
۳. گل پرور، محسن و نادى، محمد علی (۱۳۹۰)، تدوین مدل برای رابطه بین رضایت شغلی، تعهد عاطفی، تبعیض و ترک خدمت معلمان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار سال پنجم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۰
۴. عسگری، محمدرضا (۱۳۸۳)، تعهد سازمانی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی، نشریه بصیرت، سال یازدهم، شماره ۳۳-۳۲، تهران، ص ۲۵۸-۲۵۲
۵. محمودزاده، مجتبی و زراعتی، زهرا (۱۳۹۲)، رابطه ی میان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و فشارهای روانی با میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان، دولتی - وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری - دانشگاه علامه طباطبایی - دانشکده مدیریت و حسابداری. کارشناسی ارشد.
۶. ودادی، احمد و رضایی زاده، محمود (۱۳۹۲)، بررسی تاثیر تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان، فصلنامه آینده پژوهی مدیریت سال دوم/ شماره دوم / بهار ۱۳۹۲

7. Adeyinka,t.(2007), Work motivation, Job satisfaction and organizational commitment of library Personnel in academic Research Libraries in Oyo State, Nigeria, library philosophy and practice, ISSN 1522-0222,2007

8. Amelang, M. & Steinmary, R. (2006). In there a validity increment for tests of emotional intelligence in explaining the variance of performance criteria?. Intelligence, 34, 459-468

9. Ashkansay, N. M. (2007). Handbook of organizational culture and climate. London: Sage
10. Boles, J. S., Dudley, G. W., Onyemah, V., Rouziès, D., & Weeks, W. A. (2012). Sales force turnover and retention: A research agenda. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 32, 131-140.
11. Brief AP, Attitudes in and around organizations. 1998: Thousand Oaks, CA: Sage Publications 7. Lu H, While A.E, and Barriball K.L. Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing .Studies*. 2005; 42(2): 211-227
12. Camara ,Nuno Da ,Victor Dulewicz Malcolm Higgs .(2015) "Exploring the Relationship between Perceptions of Organizational Emotional Intelligence and Turnover Intentions amongst Employees: The Mediating Role of Organizational Commitment and Job Satisfaction" In *New Ways of Studying Emotions in Organizations*. Published online: 08 Jul 2015; 295-339
13. Cantisano, G.T; Domínguez, J.F.M and Depolo, M (2008): Psychological contract breach and outcomes: Combining meta-analysis and structural equation models, *Psicothema*, Vol. 20, n .3, pp. 487-496
14. Çekmecelioglu, H.G., A. Günsel, and T. Ulutaş, Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: An Empirical .Study on Call Center Employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012. 5(8) : 363-369
15. Cote, S. & Lopes, P. & Salovey, P. & Miners, C. (2010). Emotional intelligence and leadership emergence in small groups. *The Leadership Quarterly*, 21, 496-508
16. Da Camara, N. (2013). The antecedents and consequences of organizational reputation with employees: Viewing the organization through an emotional lens. Ph.D. at Henley Business School, University of Reading
17. Dee Ja, Henkin AB & Singleton CA. Organizational commitment of teachers in urban schools: examining the effects of team structures. *Urban aducation*.2006; 41(6):603-627
18. Chow S, Holden R. Toward an understanding of loyalty: the moderating role of trust. *Journal of managerial issues*, 1997; 9(3):257- 299.
19. Dulewicz, V. & Higgs, M. & Slaski, M. (2003). Measuring emotional intelligence: content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420
20. Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412
21. Golman, D.,(1998), *Working with emotional intelligence*, New York: Bantam Books.
22. Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., Asan (2008). "The mediating effect of job satisfaction between emotional intell igece and organizational commitment of nurses". A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*. Ns: 1304, P: 11
23. Hartmann, N.N., & Rutherford, B.N., Psychological contract breach's antecedents and outcomes in salespeople: The roles of psychological climate, job attitudes, and tu..., *Industrial Marketing Management* (2015), <http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.07.017>
24. Huei-Fang, C. & Yung-Ho, C.(2009). "The influence of psychological contracts on the adjustment and organisational commitment among expatriates". *International Journal of Manpower*,30,797.
25. Judge TA and Larsen RJ, Dispositional Affect and Job Satisfaction:A Review and Theoretical Extension. *Organizational .Behavior and Human Decision Processess.*,

- Kandampully, J. (2002). Innovation as the core competency of a service organization: the role of technology, knowledge and networks. *European Journal of Innovation Management*, 5(1), 18e26
26. Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 5478
  27. Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). "Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory of positive and negative affect at work". *Personality and individual differences* 44 (2008). PP: 712-722
  28. Kaneshiro, Paul., (2008), "Analyzing The organizational Justice, Trust, And Commitment Relationship In A Public Organization", Doctor Of Philosophy, Submitted to North central University, pp. 14\_20
  29. Landa, J. & Lopez-Zafar, E. & Martos, M. & Aguilar-Luzon, M. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 888-901.
  30. Llobet, J., & Angels Fito, M. M. (2013). Contingent workforce, organizational commitment and job satisfaction: Review, discussion and research agenda. *Intangible Capital*, 9(4), 10681079
  31. Lent, R.W., et al., Predicting the job and life satisfaction of Italian teachers: Test of a social cognitive model. *Journal of Vocational Behavior*. 2011. 79(1): 91-97
  32. McConnell, C. J. (2006). An examinations of the relationships among person-organization fit, individual and organizational value structures, and affective, normative and continuance components of organizational commitment.
  33. Meyer, John P and Allen, Natalie J (1991), "A three-Component conceptualization of organization Commitment", *Human Resource Management Review*, Volume. 1, No1: 61- 89
  34. Meyer J. P., Herscovitch L.; "Commitment in the workplace: Toward a general model", *Human Resource Management Review*, Vol. 11, No. 3, 2001
  35. Nasel, D. D. ,2004, *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence: A consideration of traditional Christianity and New Age/individualistic spirituality*; Unpublished thesis. Australia: The university of south Australia.
  36. Nadiri, H and Tanova, C (2009): An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry, *International Journal of Hospitality Management*
  37. Platsidou, M. (2010). "Trait emotional intelligence of greek special education teachers in relation to Burnout and job satisfaction". *School psychology international* 2010. 31. 60.
  38. Riley, D(2006): turnover intentions: the mediating effects of job satisfaction, affective commitment, and continuance commitment, unpublished dissertation, The University of Waikato
  39. Vakola, M. & Tsaousis, I. & Nikolaou, I. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 88-110.
  40. Whittemore, V.U.D. (2006). *Linking Emotional Intelligence and Performance at Work*, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
  41. Wong, C. et al (2010). "Effect of middle – level leader and teacher emotional intelligence on school teachers' job satisfaction". *Educational management administration leadership*. Vol.38(1); PP:59-70

# Investigation the Mediator Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Organizational Emotional Intelligence Impact on Employee Intention to Leave (Case Study: Mellat Bank Branches North of Tehran)

Ali Shah Nazari Darcheh, Mahsa Erfan Mehr

*1. PhD in Business Administration, Payame Noor University*

*2. MA Student of Executive Management, Payam Noor University, International Centre of Qeshm*

---

## Abstract

This research aimed to investigate the mediator role of job satisfaction and organizational commitment in the organizational emotional intelligence impact on employee intention to leave (case study: Mellat Bank branches north of Tehran). This research is applied and the method is descriptive. The population of this study was consisted of employees and managers of branches of Mellat bank in north of Tehran. Due to the Cochran formula, the number of samples was 132 persons. Data was collected through a standard questionnaire which confirmed their reliability using Cronbach's alpha coefficient 0.874. A structural equation model (SEM) showed the mediating role of Job Satisfaction and Affective Commitment on the effect of organizational emotional intelligence on intention to leave.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Emotional Intelligence, Employee Turnover Intention.

---