



مطالعه نقش هوش هیجانی و اعتماد بر رابطه بین ادراک سیاست های سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بانک ملت شهر کرج

سعیده کیانفر^۱

^۱ کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی (مدیریت مالی دولتی) ایمیل: saharkian23@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر هدف محقق شناخت نقش هوش هیجانی و اعتماد بر رابطه بین ادراک سیاست های سازمانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بانک ملت است. با بررسی متون علمی و پژوهشی درباره ادراک سیاستهای سازمانی و اعتماد و هوش هیجانی کارکنان و تاثیر آنها بر تعهد سازمانی کارکنان ۵ هدف پژوهشی در نظر گرفته شد. پژوهش دارای ۵ فرضیه بود. برای بررسی عملی و تجربی مدل پژوهش ابتدا متغیرهای هر یک از فرضیه های پژوهش تعریف مفهومی و عملیاتی شد، سپس پرسشنامه ای حاوی ۲۶ سؤال برای سنجش متغیرهای مدل مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان بانک ملت در شعب استانهای زنجان بود. بر اساس فرمول کوکران تعداد ۲۶۰ نفر از کارکنان بانک ملت به عنوان نمونه مورد بررسی تعیین شد روش نمونه گیری در این پژوهش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود. نتایج بدست آمده نشان داد که بین ادراک سیاستهای سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت همبستگی معنی داری وجود دارد. مقدار این همبستگی برابر با ۰،۳۴۸ مثبت و معنی دار می باشد. همچنین بین ادراک سیاستهای سازمانی و اعتماد کارکنان بانک ملت همبستگی معنی داری وجود دارد. مقدار این همبستگی برابر با ۰،۵۹۲ مثبت است و معنی دار می باشد. نتیجه بدست آمده نشان داد که بین اعتماد کارکنان بانک ملت و تعهد سازمانی کارکنان همبستگی معنی داری برابر با ۰،۲۹۹ وجود دارد. یعنی اعتماد کارکنان در رابطه بین ادراک سیاستهای سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت بعنوان یک واسطه و میانجی عمل می کند. بنابراین نتیجه می توان گفت که با افزایش ادراک سیاستهای سازمانی، اعتماد کارکنان بانک ملت مختلف افزایش می یابد و از این طریق نیز تعهد سازمانی کارکنان بیشتر می شود. اما نتایج نشان داد که افزایش یا کاهش هوش هیجانی کارکنان بانک ملت رابطه بین ادراک سیاستهای سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان تغییری نمی کند.

واژه های کلیدی

هوش هیجانی، اعتماد، ادراک سیاست های سازمانی، تعهد سازمانی، بانک ملت.

مقدمه

امروزه در سازمان ها به منابع انسانی به عنوان مهمترین منابع سازمان نگرسته می شود و مدیران به خوبی دریافته اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان می باشند، از این رو

امروزه توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان و انجام هر چه بهتر نقش های اختصاص یافته به آنها و حتی وظایف فرآینقی توسط منابع انسانی یکی از دغدغه های جدی مدیران سازمان ها می باشد. تعهد سازمانی «یک نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان است، و یک فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می دهند (مجیدی، ۱۳۷۷). تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر مهم در عملکرد سازمان است. بسیاری از مطالعات اثر مثبت یک کارمند متعهد را در افزایش عملکرد سازمان نشان می دهند (استیرز، ۱۹۷۷، ۲۰۰۲، مایر، ۲۰۰۲، اینس، ۲۰۰۴).

تعهد سازمانی عبارت از حالتی است که کارگر سازمان به خصوص، هدف هایش را معرف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند. بنابراین سطح بالایی از وابستگی شغلی به معنی این است که فرد، شغل خاصی را به خود نسبت می دهد و آن را معرف خود می داند؛ ولی تعهد سازمانی، بدان معنا است که فرد، سازمانی را معرف خود می داند. درواقع، نتیجه تحقیقات نشان می دهد که برای پیش بینی و توجیه رفتار فرد (به مراتب، بیش از رضایت شغلی) تعهد سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد و با استفاده از تعهد سازمانی، بهتر می توان میزان غیبت و جابه جایی کارکنان را پیش بینی کرد (رابینز، ۱۳۷۸).

پورتر و همکاران وی (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را همسان سازی و پیوند به آن تعریف می کنند؛ که از سه عامل زیر تشکیل می شود:

۱. قبول داشتن سازمان و پذیرش اهداف آن؛
۲. آمادگی برای بذل کوشش قابل توجه بیشتر؛
۳. علاقه مندی به حفظ عضویت در سازمان (مرتضوی، شهرزاد و دیگران، ۱۳۷۹).

سیاست سازمانی مفهومی بحث برانگیز است که در دهه های اخیر در ادبیات رفتار سازمانی ظاهر شده است. سیاست یکی از واقعیت های حیات سازمانی است، و همانطور که مینتزبرگ (۱۹۸۳) معتقد است، سازمانها عرصه هایی سیاسی اند. موضوع چگونگی سیاست در سازمان، مورد توجه پژوهشگران رفتار سازمان قرار گرفته است. اگر چه تعاریف مفاهیمی که در قلمرو رفتار سازمانی قرار دارد، به ندرت مورد توافق همگان قرار می گیرد، اما تنوع تعاریف مرتبط با سیاست از همه این مفاهیم بیشتر است. برخی سیاست سازمانی را اعمال نفوذ برای نیل به اهدافی که مصوب سازمان نیست یا دستیابی به اهدافی که مصوب سازمان از طریق شیوه های غیر مصوب نفوذ