

## بررسی تاثیر حمايت سازمانی ادراك شده بر رابطه بين هوش هیجانی و قصد گردش مالی (مطالعه موردی: مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر)

محمد رضا کنعانی

کارشناسی ارشد مدیریت مالی، موسسه آموزش عالی خرد، بوشهر، ایران. (نویسنده مسئول).  
kananimohammadreza07@gamil.com

دکتر اسمعیل کمالی راد

استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی خرد، بوشهر، ایران.  
kamalirad@yahoo.com

دکتر حسن احمدی

گروه حسابداری، موسسه آموزش عالی خرد، بوشهر، ایران.  
ahmadihassan80@yahoo.com

### چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر حمايت سازمانی ادراك شده بر رابطه بين هوش هیجانی و قصد گردش مالی (مطالعه موردی: مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر) انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی می باشد. داده های تحقیق از طریق سوالات پنج گزینه ای لیکرت موجود در پرسشنامه تحقیق جمع آوری شده است. در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه، متناسب با نیاز آماری از نرم افزار آماری SPSS و نرم افزار PLS در قالب دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است. جامعه آماری تحقیق کلیه مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر است که تعداد آن ها ۱۳۰ نفر می باشد. از آنجا که تمامی اعضای جامعه نمونه، کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران هستند، جامعه همگون (همگن)، به شمار میرود و نمونه گیری به روش تمام شمار انجام خواهد شد. هوش هیجانی بر قصد گردش مالی و نقش تعدیل کننده حمايت سازمانی ادراك شده تاثیر مثبت و معناداری دارد. خود انگیزی هیجانی مدیران، خودآگاهی هیجانی مدیران، خودکنترلی هیجانی مدیران، همدلی هیجانی مدیران و مهارت اجتماعی هیجانی مدیران بر قصد گردش مالی تاثیر مثبت و معناداری دارد. خود انگیزی هیجانی مدیران، همدلی هیجانی مدیران و مهارت اجتماعی هیجانی مدیران بر قصد گردش مالی نقش تعدیل کننده حمايت سازمانی ادراك شده تاثیر مثبت و معناداری دارد. خودآگاهی هیجانی مدیران و خودکنترلی هیجانی مدیران بر قصد گردش مالی نقش تعدیل کننده حمايت سازمانی ادراك شده تاثیر معناداری ندارد.

**کلید واژه:** هوش هیجانی، قصد گردش مالی، حمايت سازمانی ادراك شده.

## مقدمه

در سال‌های اخیر، مفهوم قصد گردش مالی<sup>۱</sup> به یکی از جاذبه‌های اصلی تحقیقات در زمینه‌های مختلف رشته‌های مدیریت مالی تبدیل شده است، بنابراین، مدیران، مدیران بیشتری در بخش‌های مختلف کسب‌وکار را ترغیب می‌کند تا این مفهوم را برای مدیریت مؤثر کارکنان خود مورد توجه قرار دهند (لی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). جایجایی کارکنان می‌تواند اثرات منفی مختلفی بر سازمان‌ها داشته باشد. به‌عنوان مثال، با توجه به آلن<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۰)، جایگزینی یک کارمند می‌تواند بیش از یک سال حقوق برای موقعیتی که پر می‌شود هزینه داشته باشد. هاوسکنخت و ترور<sup>۴</sup> (۲۰۱۱)، اشاره کردند که گردش مالی منجر به از دست دادن سرمایه اجتماعی و انسانی می‌شود. در سازمان‌های خدمات انسانی، این اثرات منفی می‌تواند به مشتریان و سازمانی که به آن خدمات می‌دهد نیز گسترش یابد. در قرن بیست و یکم، مفهوم قصد گردش مالی به‌عنوان یک مفهوم کلیدی در مدیریت برای موفقیت شغلی یک کارمند و بقای کسب‌وکار در همه سطوح، عمدتاً در صنعت خدمات در نظر گرفته می‌شود (حسن، جاگیرانی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹؛ لی و چان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰). ویژگی خاص یک صنعت خدمات «تماس و تعامل بین ارائه دهندگان خدمات (کارکنان) و پذیرندگان خدمات (مشتریان)» است که استنباط می‌کند که کارکنان در صنعت خدمات بخشی از محصولات خدماتی شده اند. کارکنان به‌عنوان سفیر خدمات، نقش مهمی در جلب رضایت مشتریان با خدمات مناسب دارند؛ بنابراین، درک عواطف و احساسات کارکنان نسبت به کار یکی دیگر از نگرانی‌های اخیر است که سازمان‌ها در تلاش برای مدیریت آن هستند؛ بنابراین، مسئله این است که کارکنان چگونه احساسات خود را به طور مؤثر مدیریت می‌کنند و قصد گردش مالی را کاهش می‌دهند. جوده<sup>۷</sup> (۲۰۱۳)، اظهار داشت که هوش هیجانی عامل مهمی در تفسیر و تحلیل رفتار انسان در محل کار است. اکثر سازمان‌های خدماتی موفق احساسات افراد خود را درک می‌کنند و همیشه در مورد مسائلی که ممکن است کارکنان را تهدید کند نگرانی‌های خاصی دارند. با این حال، به طور کلی هوش هیجانی (EQ) نامیده می‌شود که کارمند را قادر می‌سازد تا با دیگران در جهت دستیابی به یک هدف مشترک همکاری کند. علاوه بر این، هوش هیجانی احساسات مناسب کارکنان را در برآورده ساختن انتظارات مشتریان افزایش می‌دهد که به شکل‌گیری تصویری مثبت از سازمان کمک می‌کند (حسن و جاگیرانی، ۲۰۱۹؛ کوسلوان<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳).

در همین راستا، یکی از عوامل‌ها و متغیرهایی که ممکن است در قصد گردش مالی تأثیرگذار باشد، هوش هیجانی<sup>۹</sup> است. اصطلاح هوش هیجانی نخستین بار در سال ۱۹۸۹ توسط مایر و سالوی برای بیان کیفیت و درک احساسات افراد، همدردی با احساسات دیگران و توانایی مدیریت مناسب خلق و خو به کار برده شد (آکدومن<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). سپس در سال ۱۹۹۵ توسط گلن به سرعت جنبه عام یافت (باران، ۲۰۰۶). باران هوش هیجانی را مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیر شناختی می‌داند که توانایی‌های فرد را در برخورد موفقیت آمیز در مقتضیات و فشارهای محیطی افزایش

<sup>1</sup> Intention of turnover

<sup>2</sup> Li

<sup>3</sup> Allen

<sup>4</sup> Hausknecht & Trevor

<sup>5</sup> Hassan & Jagirani

<sup>6</sup> Lee & Chon

<sup>7</sup> Judeh

<sup>8</sup> Kusluvan

<sup>9</sup> Emotional intelligence

<sup>10</sup> Akduman

می دهد و موجب بروز رفتارهای سازش یافته و انسان دوستانه از سوی فرد می شود. هوش هیجانی شامل شناخت و مهار عواطف و هیجان های خود است. شخصی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است سه مؤلفه ی شناختی، فیزیولوژیکی و رفتاری هیجان ها را به طور موفقیت آمیزی با یکدیگر تلفیق می کند (لانگلم<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در پژوهشی ویلیام<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، نشان دادند که هوش هیجانی مدیران و کارمندان آن ها اثرهای مثبتی بر سطح کیفی فعالیت های سازمانی آن ها دارد، فشار عاطفی شغل تعدیل کننده رابطه نهایی شغل و هوش هیجانی است و همچنین هوش هیجانی مدیران بر رضایت و رفتار فرانش آنان تاثیر دارد. اگوستولاندا<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۸)، دریافتند هوش هیجانی یک عامل حمایتی در برابر استرس و عامل تسهیل کننده سلامت در کارکنان است و رابطه مثبت ادراک شده با سلامت روانی، رضایت شغلی و رضایت زندگی دارد، که بهم پیوستگی آن با دیگر عوامل همانند سرسختی در محیط کار به نظر می رسد که می تواند تعیین کننده ی با اهمیتی در رشد کارایی کارکنان ایفا نماید (سینگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

همچنین، یکی از عامل ها و متغیرهایی که ممکن است در قصد گردش مالی تأثیرگذار باشد، حمایت سازمانی ادراک شده<sup>۵</sup> است. این متغیر سازمانی، به عنوان یک منبع مکمل برای یک فرد، می تواند مجموعه ای از ادراکات عاطفی و مثبت را برای کارکنان در محل سازمان تولید کند (وو<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۹؛ چانگ<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). وقتی کارمندان احساس مراقبت، تشویق و حمایت سازمان نمایند، تمایل بیشتری به مشارکت در امور سازمان و پذیرش وظایف چالش برانگیز خواهند داشت که این امر نشان دهنده کیفیت رابطه کارکنان با سازمان است (چانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ وانگ و ژو<sup>۸</sup>، ۲۰۱۹). آن ها در مورد کار خود احساساتی خواهند بود، خود را وقف کار می کنند. با توجه به نظریه مبادله اجتماعی، زمانی که کارکنان از حمایت سازمانی آگاه باشند، احساس مسئولیت و تعهد بالایی نسبت به سازمان خواهند داشت (چانگ و همکاران، ۲۰۱۹). در مجموع اینکه، نیروی انسانی مهمترین عامل حیاتی برای عملکرد هر سازمان است و تمام سازمان های امروزی برای حفظ نیروی انسانی خود به عنوان مهمترین مزیت رقابتی در دنیای پر تلاطم امروزی سرمایه ی زیادی را صرف استخدام، آموزش، پیشرفت و حفظ کارکنان خود می کنند اما همواره از اینکه سرمایه های انسانی خود را از دست داده و زیان ببینند نگران هستند زیرا با از دست دادن نیروهای خود تجربیاتی را از دست می دهند که طی سال ها تلاش به دست آمده است (ریچز، بالنچارد و والراندی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۷). از این رو سازمان ها باید با حمایت از کارکنان تلاش کنند که قصد گردش مالی را به حداقل برسانند. بر این اساس، این پژوهش قصد دارد تا صرفاً از دو جنبه هوش هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده به نیت به تمایل به قصد گردش مالی در کمیته امداد امام خمینی بنگرد. مسئله اصلی تحقیق حاضر بررسی تأثیر هوش هیجانی بر قصد گردش مالی با نقش تعدیلگر حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان است. با توجه به ادبیات تحقیق به نظر می رسد اگر کارکنان نتوانند محیط شغلی خود را مدیریت کنند و خود را با پیچیدگی های آن تنظیم کنند دچار خستگی عاطفی می گردند، لذا محقق درصدد است تا ببیند که آیا هوش هیجانی بر قصد گردش مالی مدیران و کارمندان تأثیر

<sup>1</sup> Ljungholm

<sup>2</sup> Williams

<sup>3</sup> Augusto Landa

<sup>4</sup> Singh

<sup>5</sup> Perceived Organizational Support

<sup>6</sup> Wu

<sup>7</sup> Chang

<sup>8</sup> Wang & Xu

<sup>9</sup> Richer, Blanchard & Vallerandi

معناداری داشته باشد. همچنین آیا حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین اثر هوش هیجانی و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد؟

حال با توجه به آنچه گفته شد این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سؤالات فوق است.

### چارچوب نظری فرضیه های تحقیق

هوش هیجانی حوزه‌ای در حال رشد در تحقیقات علوم رفتاری است که توجه اذهان عمومی، دنیای تجارت و جامعه علمی را به خود جلب کرده است. دو روانشناس آمریکایی یعنی (احد<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱)، اولین کسانی بودند که این اصطلاح را به کاربرند و کارهای آکادمیک آن‌ها در این زمینه پایه را برای کارهای بعدی فراهم کرد. آن‌ها هوش هیجانی را نوعی از هوش توصیف کردند که توجه به احساسات و هیجان‌های خود فرد و دیگران، فرق گذاشتن بین آن‌ها و استفاده از این اطلاعات برای راهنمایی افکار و اعمال فرد را شامل می‌شود. عبارت هوش هیجانی از حدود سال ۱۹۹۰ میلادی در ادبیات پژوهشی به کار گرفته شد، اما عمومیت یافتن آن به سال ۱۹۹۵ برمی‌گردد، زمانی که کتاب هوش هیجانی نوشته دانیل گلمن به‌عنوان پرفروش‌ترین کتاب تیورک تایمز اعلام شد (ون<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). هوش هیجانی به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف شده است، یعنی کنار آمدن با مردم، مهار هیجان‌ها در روابط با انسان‌ها و ترغیب یا راهنمایی دیگران و شامل ویژگی‌هایی است مثل توانایی تهییج و برانگیختن خود، استقامت و پایداری در مقابل شکست، از دست ندادن روحیه، پس راندن افسردگی و یأس در هنگام تفکر، همدلی و صمیمیت و امید داشتن (دخ و ثابت، ۱۳۹۹).

نیروی انسانی به‌عنوان استفاده‌کننده و به‌کارگیرنده سایر عوامل تولید و نقطه شروع فعالیت‌های سازمانی، نیازمند تأمل بیشتر است. بدین لحاظ کمیت و کیفیت نیروی انسانی در سازمان‌ها تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها خواهد داشت. نیروی انسانی در یک سازمان باید بر اساس یک کارسنجی، زمان‌سنجی و بررسی دقیق نیازمندی‌های موسسه تأمین گردد، زیرا نه تنها نیروی انسانی مازاد بر نیاز سازمان مخل حرکت‌های بهره‌وری است، بلکه نیروی انسانی کمتر از نیاز موسسه نیز منجر به مستهلک شدن شدید نیروی انسانی و کاهش بهره‌وری در بلندمدت خواهد شد. از این نظر بررسی نیروی انسانی دارای دو بعد کمی و کیفی است. از نظر کمی تعداد نیروی انسانی بر اساس یک بررسی دقیق از وضعیت کار، جایگاه ماشین‌آلات، سختی کار، وضعیت محیطی و سرعت انجام گرفتن کار تعیین خواهد شد. به بیان دیگر، کلیه فعالیت‌ها در سطح موسسه کار شکافی و تجزیه و تحلیل می‌شود و سپس تعداد دقیق نیروی انسانی از ارکان اساسی و از ضروریات حرکت‌های تعریف شده و هدفمند بهره‌وری در سطح سازمان بشمار می‌رود. وظیفه اصلی تمامی مدیران در همه سطوح و همه نهادهای اجتماعی این است که محیطی را طراحی، اجرا و نگهداری نمایند که اعضای سازمان بتوانند با فعالیت و همکاری گروهی در آن به اهداف معین خود دست یابند (باقی، ۱۳۸۱). وجود انگیزه لازم برای انجام کار مجدانه و پایبندی به اهداف سازمان از جمله عوامل مؤثر در کیفیت فعالیت‌های کلیه سازمان‌ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی است. اهمیت این موضوع در سازمان بهزیستی به دلیل نقش مهم و حیاتی این سازمان در حمایت از اقشار آسیب‌پذیر جامعه در کنار سختی کار در این سازمان بیش از پیش نمایان می‌گردد. از آنجاکه رضایت‌مندی شغلی مدیران و کارمندان در ایجاد انگیزه و به تبع آن اثربخشی سازمان مؤثر واقع می‌شود لذا بررسی میزان رضایت‌مندی شغلی با توجه به ابعاد متنوع آن از جمله سطح حقوق و

<sup>1</sup> Ahad

<sup>2</sup> Wen

دستمزد، ماهیت شغل، همکاران و... از یکسو و تعهد سازمانی از سوی دیگر این امکان را فراهم می‌سازد تا با پی بردن به وضعیت موجود این متغیرها و در صورت لزوم بهبود و توسعه آن‌ها زمینه را برای مدیران و سیاست‌گذاران و تحقق مؤثر اهداف فراهم ساخت. یکی از متغیرهای مهم در سنجش رضایت مدیران و کارمندان، گردش مالی مدیران و کارمندان سازمان بهزیستی است. به دلیل سختی کار در سازمان کمیته امداد لازم است حقوق مدیران و کارمندان در سطح مناسبی باشد تا رضایت شغلی مدیران و کارمندان منجر به تلاش آن‌ها در جهت ارائه خدمات باکیفیت‌تر و کارا تر باشد. همچنین نباید اختلاف زیادی بین حقوق مدیران میانی و مدیران رده‌بالا سازمان بهزیستی وجود داشته باشد زیرا نقش مدیران میانی در پیاده‌سازی اهداف سازمان بهزیستی بسیار حیاتی است. (نعیم طریق و ریاض، ۲۰۱۳)، در کشورهای توسعه‌یافته گردش مالی مدیران و کارمندان سازمان‌های دولتی و غیردولتی در وضعیت بسیار مناسبی است به طوری که مدیران و کارمندان در این سازمان‌ها با آرامش خاطر به بهبود فعالیت‌های سازمان خود در راستای تحقق هر چه بهتر اهداف سازمانی می‌اندیشند. در حالی که عمدتاً در کشورهای در حال توسعه همچون ایران گردش مالی مدیران و کارمندان با توجه به شرایط تورمی و وضعیت نامناسب اقتصادی کشور از وضعیت مناسب و شایسته‌ای برخوردار نیست و این امر می‌تواند بر عملکرد و کارایی سازمان مورد نظر به شدت اثر گذار باشد.

هوش هیجانی بالا باعث می‌شود که عملکرد، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افزایش یافته، جهت‌یابی‌ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات کارمندان کاهش یابد. متغیر دیگری که در بحث رفتار سازمانی بسیار مهم تلقی می‌شود حمایت سازمانی است. تحقیقات نشان داده است که حمایت سازمانی ادراک شده در برانگیختن مدیران و کارمندان تأثیرگذار است. همچنین انتظارات مدیران و کارمندان را افزایش داده که در مقابل سازمان موظف می‌شود تا با توجه به اهداف سازمانی، پاداش و مزایای بیشتری برای انجام کار بیشتر پرداخت کند. پیروان این امر باعث می‌شود که مدیران و کارمندان با توجه به اهداف سازمانی و به واسطه حضور و فعالیت بیشتر، عملکرد خود را افزایش دهند (جونز، ۱۹۸۶). از آنجایی که کارایی نیروی انسانی همواره بر اساس محاسبات اقتصادی قابل پیش‌بینی نیست، عامل‌های متعدد دیگری در این زمینه دخیل هستند که برخاسته از نیازهای برتر انسان در ابعاد اجتماعی، احترام و خودیابی است. در نتیجه اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان‌ها کارآمد و کارایی بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته‌ها و اصول روانشناسی در محیط کار استفاده کنیم. با توجه به اینکه از نظر آحاد کمیته امداد واجد جایگاه مطلوب اجتماعی است و همچنین وظیفه حفظ ارزش‌ها، اخلاقیات و هنجارهای پسندیده را بر عهده دارد؛ و از طرف دیگر کسانی که مستقیماً از مراجعین به این مدیران و کارمندان محسوب می‌شوند عبارت‌اند از: کمیته امداد امام خمینی که از فرهیختگان جامعه به حساب می‌آیند و همچنین مدیران و کارمندان که از اقشار جوان و مشتاقان پیشرفت هستند. با توجه به اهمیت و نقش حمایت سازمانی ادراک شده، هوش هیجانی و رضایت شغلی در انجام وظایف شغلی مدیران و کارمندان در سازمان و محدودیت پژوهش در مدیران و کارمندان کمیته امداد امام خمینی استان بوشهر این پژوهش صورت گرفته است.

### پیشینه داخلی و خارجی

امینی مقدم و همکاران (۱۴۰۲)، در پژوهشی به تبیین عوامل مرتبط با تعادل کار و زندگی و ادراک تعادل کار و زندگی با نقش میانجی هوش هیجانی (مورد مطالعه: پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی استان کرمان) پرداختند. مؤلفه‌های مرتبط با تعادل کار و زندگی، هم به شکل مستقیم و از طریق هوش هیجانی با ادراک تعادل کار و

زندگی رابطه معنی‌داری داشته، عوامل مرتبط با تعادل کار و زندگی در سطوح ریز، میان، برون و کلان سیستم از طریق هوش هیجانی بر ادراک تعادل کار و زندگی موثر است. به سیاستگذاران و مدیران پیشنهاد می‌شود برای کمک به تعادل کار و زندگی به مولفه‌های برون سیستم و مفاهیم برنامه کاری انعطاف‌پذیر، حمایت سازمانی، سازمان مثبت‌نگر توجه کنند و برای ارتقای آن تلاش نمایند.

پناهی فر و عالی نژاد (۱۴۰۱)، در پژوهشی به مقایسه اثربخشی برنامه آموزشی هوش سازمانی و هوش هیجانی بر روی میزان تاب‌آوری در کارکنان نظامی پرداختند. ابزار پژوهش، پرسشنامه تاب‌آوری سازمانی کانر و دیویدسون (۲۰۰۳)، بود که کارکنان هر سه گروه در سه مرحله پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری، آن را تکمیل کردند. داده‌های پژوهش حاضر با روش تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر تحلیل شد. نتایج نشان داد هر دو شیوه آموزشی در کاهش میزان تاب‌آوری کارکنان به صورت معنی‌داری اثربخش می‌باشند؛ و بالاترین میزان اثربخشی به ترتیب متعلق به برنامه آموزشی هوش هیجانی با ضریب اتای ۰/۸۲۱ و برنامه آموزشی هوش سازمانی ضریب اتای ۰/۷۴۹ می‌باشد. از یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان در راستای مداخلات آموزشی برای افزایش میزان تاب‌آوری استفاده کرد.

صمدی و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری مالی با نقش میانجی‌گری خلق و خو سرمایه‌گذاران در بورس اوراق بهادار پرداختند. نتایج آزمون فرضیات نشان داد: اولین، دومین و سومین ضریب همبستگی کانونی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار که بیانگر وجود سه مجموعه متغیر وابسته است. تابع همبستگی کانونی در جدول ۲، نشان از معنی‌داری سه تابع از توابع استخراج شده در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارد. هر متغیر کانونی دارای یک ضریب تعیین بوده و اولین همبستگی کانونی مهمتر از دیگر همبستگی‌ها است. اولین همبستگی کانونی با ضریب تعیین ۰/۹۴۵ توانسته است ۹۴ درصد از واریانس را تبیین کند. ضریب تعیین کل مقدار تغییرات را نشان می‌دهد. این مقدار برابر با ۰/۹۸۰ است که نشان می‌دهد ابعاد هوش هیجانی و هوش مالی به ترتیب به میزان ۰/۹۸ و ۰/۸۶ درصد توسط ابعاد عملکرد حسابرس تبیین می‌شود. متداول‌ترین معیار برای آزمون سطح معنی‌دار اولین همبستگی کانونی، معیار آماره ویلکز است که با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده (۰/۰۰۰) معلوم می‌شود سه مجموعه متغیرها باهمدیگر پیوند دارند.

قادرزاده (۱۳۹۹)، در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش معنوی بر رضایت شغلی و قصد گردش مالی (مورد مطالعه: اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران) پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی بر رضایت شغلی (۰/۳۹۱) در کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران تأثیر معناداری دارد. هوش هیجانی بر قصد گردش مالی (۰/۵۷۰) در کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران تأثیر معناداری دارد. هوش معنوی بر رضایت شغلی (۰/۶۲۲) در کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران تأثیر معناداری دارد. هوش معنوی بر قصد گردش مالی (۰/۳۵۶) در کارکنان اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران تأثیر معناداری دارد.

اجیب<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۴)، در پژوهشی به برنامه‌ریزی انعطاف‌پذیر، حمایت سازمانی درک شده و تعهد سازمانی کارکنان: میانجیگری رضایت شغلی پرداختند. نتایج حاکی از نقش مثبت برنامه‌ریزی انعطاف‌پذیر و حمایت سازمانی ادراک‌شده در تعهد سازمانی کارکنان بود که رضایت شغلی کاملاً واسطه‌ای بود. بر اساس یافته‌ها، این مطالعه اتخاذ سیاست ساعات کاری انعطاف‌پذیر و حمایت بالا از کارکنان را برای مشارکت بهتر و رفاه افراد و موسسات پیشنهاد کرد.

<sup>1</sup> Ajaib

راجی و اسماعیل<sup>۱</sup> (۲۰۲۳)، در پژوهشی به حمایت سازمانی درک شده، رضایت شغلی و قصد گردش مالی در زمینه در حال توسعه: نقش تعدیل کننده هوش هیجانی پرداختند. یافته‌های کلی پژوهش نشان داد که بین رضایت شغلی و قصد جابه‌جایی کارکنان دانشگاهی رابطه منفی معناداری وجود دارد، اما در حمایت سازمانی ادراک شده وجود نداشت. علاوه بر این، هوش هیجانی روابط بین رضایت شغلی، حمایت سازمانی درک شده و قصد گردش مالی دانشگاهی را تعدیل می‌کند. یافته‌های پژوهش حاضر بر اهمیت هوش هیجانی در بهبود رضایت شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و روابط قصد گردش مالی تأکید می‌کند.

رمضان و ناسوتیون<sup>۲</sup> (۲۰۲۳)، در پژوهشی به تأثیر هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده و استرس محل کار بر قصد گردش مالی پرداختند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم، هوش هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده در این مطالعه تأثیر معناداری بر قصد گردش مالی با واسطه استرس محل کار دارند. هوش عاطفی و حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر منفی بر استرس محل کار و قصد گردش مالی دارد. همچنین، استرس محل کار تأثیر منفی بر قصد گردش مالی دارد.

کورنیاسیه<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۲)، در پژوهشی به تأثیر هوش هیجانی، تعهد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده (POS) بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB) کارکنان دولت پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد، حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد، هوش هیجانی تأثیری بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد، حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری دارد. تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

لارته<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهشی به هوش هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده به‌عنوان پیش‌بینی کننده خستگی عاطفی در بین پرستاران و ماماها پرداختند. این مطالعه از نظر ماهیت کمی بوده و از طرح مقطعی در نمونه‌گیری پاسخگویان استفاده شده است. این مطالعه در چهار بیمارستان دولتی و دو بیمارستان شبه دولتی در سه منطقه اصلی در منطقه بزرگ آکرا غنا انجام شد. نمونه‌ای متشکل از ۳۴۲ پرستار و ماما از مراکز مختلف بهداشتی به‌طور متناسب انتخاب شدند. نمونه شامل پرستاران و ماماها بود. این مطالعه نشان داد که درحالی‌که سن، کادر پرستاری و مامایی و POS تأثیرات مهمی بر فرسودگی عاطفی داشتند، هوش هیجانی در پیش‌بینی خستگی عاطفی شکست خورد.

## فرضیه‌های پژوهش

فرضیات اصلی

- ✓ هوش هیجانی بر قصد گردش مالی و با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معناداری دارد.
- ✓ فرضیات فرعی
- ✓ خود انگیزی هیجانی مدیران بر قصد گردش مالی با نقش تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده تأثیر معناداری دارد.

<sup>1</sup> Raji & Ismail  
<sup>2</sup> Ramadhan & Nasution  
<sup>3</sup> Wahyuningrat  
<sup>4</sup> Lartey

- ✓ حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین خودآگاهی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.
- ✓ حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین خودکنترلی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.
- ✓ حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین همدلی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.
- ✓ حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین مهارت اجتماعی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.

### روش پژوهش، جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه، نمونه آماری شامل کلیه اعضای جامعه از جمله مدیران، کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر، مدیر مالی ستاد و مدیران مالی و کارمندان کمیته امداد امام خمینی می‌باشد که حدوداً ۱۳۰ نفر هستند.

### نحوه سنجش متغیرها

#### هوش هیجانی

هوش هیجانی عبارت است از توانایی ادراک، شناخت، ابراز، کاربرد و مدیریت هیجانها در خود و دیگران (بیلانق، مجیدی، مبارکه ۱۳۹۱).

هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از عواطف و احساسات است که مجموعه‌ای از مهارتها و خصایص فردی را در بردارد. معمولاً این ویژگی‌ها را مهارتهای نامحسوس یا مهارتهای درون فردی می‌نامند. برخی اندیشمندان عقیده دارند که به‌منظور عملکرد بهتر در سازمان انسانها باید علاوه بر بهره هوشی دارای بهره هیجانی نیز باشند (هاشمی و همکاران ۱۳۹۲).

**خود انگیزی:** گلن خود انگیزی را زبان سائق پیشرفت میدانند و تلاش یست که در جهت دستیابی به فضیلت مطلوب بکار گرفته میشود. افرادی که این ویژگی را زیاد دارند همیشه در کارهای خود نتیجه محور و سائق (کسی که پیش می‌رود) زیادی در آنها برای رسیدن به هدف ها و استانداردها وجود دارد. (گلن، ترجمه پارسا، ۱۳۸۶).

**خودآگاهی:** یعنی هوشیاری و توانایی برای فهم و بازشناسی احساسات شخصی می‌باشد. (گلن، ترجمه پارسا، ۱۳۸۶).

**خودکنترلی یا مدیریت خود:** یعنی کنترل هیجان ها مدت مدیدی با شدت زیادی به طول می‌انجامد و ثبات روحی ما را تحلیل می‌برند. (گلن، ترجمه پارسا، ۱۳۸۶).

**هوشیاری اجتماعی (همدلی):** یعنی درک جنبه های مختلف دیگران و احساسات و به کارگرفتن یک روش مناسب و واکنش مورد علاقه برای افرادی که پیرامون شان قرار گرفته اند. (گلن، ترجمه پارسا، ۱۳۸۶).

**مهارتهای اجتماعی:** یعنی افرادی که توانایی کمک کردن به دیگران در آرام کردن احساساتشان را دارند. (گلن، ترجمه پارسا، ۱۳۸۶).

#### هوش هیجانی

بدین ترتیب فرم اصلی این پرسشنامه شامل هفتاد پرسش است که چندین جنبه از هوش هیجانی (خودآگاهی، خودکنترلی، خودکنترلی، مهارت همدلی و مهارت های اجتماعی) را مورد بررسی قرار می‌دهد که البته بعد از هنجار شدن در ایران

تعدادی از سوالات آزمون به دلیل های گوناگون از قبیل نداشتن مشخصات لازم سوال، طولانی بودن سوال عدم تطبیق با فرهنگ ایران حذف شده است. در نتیجه آزمون هنجار شده دارای بیست سوال است. این آزمون ۵ مولفه هوش هیجانی را اندازه گیری می کند. این مولفه ها عبارت است از: خودآگاهی، خودکنترلی، خود انگیزی، هوشیاری اجتماعی، مهارت های اجتماعی.

E1 - خودآگاهی سوالات ۱ تا ۷

E2 - خودکنترلی (خود تنظیمی) سوالات ۸ تا ۱۰

E3 - خودانگیزی سوالات ۱۱ تا ۱۳

E4 - مهارت همدلی سوالات ۱۴ تا ۱۷

E5 - مهارت های اجتماعی سوالات ۱۸ تا ۲۰

### قصد گردش مالی

با استفاده از پرسشنامه ۵ سوالی (پارک و مین<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰)، مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

### حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده با پرسشنامه وطن خواه و همکاران (۲۰۱۷)، سنجیده می شود. این مقیاس دارای ۲۰ سوال پنج گزینه ای است که طریقه نمره گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت پنج درجه ای است که گزینه های آن از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵ رتبه بندی شده است، به طوری که نمره ۵ نشان دهنده بیشترین میزان حمایت سازمانی ادراک شده و نمره ۱ نشان دهنده کمترین میزان حمایت سازمانی ادراک شده می باشد. این مقیاس مشتمل بر چهار خرده مقیاس می باشد که هر کدام با تعدادی سوال مشخص شده اند.

پشتیبانی سازمان = ۱ الی ۶

ترفیغ = ۷ الی ۱۰

توانمندسازی = ۱۱ الی ۱۵

پاداش = ۱۶ الی ۲۰

### یافته های پژوهش

#### متغیرهای جمعیت شناختی

جدول (۱): توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
تحصیلات			
فوق دیپلم	۳۱	۲۳٫۸	۲۳٫۸
لیسانس	۷۹	۶۰٫۸	۸۴٫۶
تحصیلات تکمیلی	۲۰	۱۵٫۴	۱۰۰

<sup>1</sup> Park & Min

	۱۰۰	۱۳۰	مجموع	
--	-----	-----	-------	--

جدول (۱) توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود از بین ۱۳۰ نفر موجود در تحقیق، تحصیلات ۲۳٫۸ درصد از افراد در سطح فوق دیپلم، تحصیلات ۶۰٫۸ درصد از افراد در سطح لیسانس و تحصیلات ۱۵٫۴ درصد از افراد نیز در سطح فوق لیسانس و بالاتر می‌باشد.

#### جدول (۲): توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان

متغیر		فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
جنسیت	مرد	۱۱۰	۸۴٫۶	۸۴٫۶
	زن	۲۰	۱۵٫۴	۱۰۰
	مجموع	۱۳۰	۱۰۰	

جدول (۲) توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌کنید، از بین ۱۳۰ نفر پاسخ‌دهنده ۱۱۰ نفر (۸۴٫۶ درصد) مرد و ۲۰ نفر (۱۵٫۴ درصد) زن می‌باشند.

#### جدول (۳): توزیع فراوانی سن پاسخ‌دهندگان

متغیر		فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
سن	۳۰ سال و کمتر	۹	۶٫۹	۶٫۹
	۳۱ تا ۴۰ سال	۳۸	۲۹٫۲	۳۶٫۲
	۴۱ تا ۵۰ سال	۴۳	۳۳٫۱	۶۹٫۳
	بیشتر از ۵۰ سال	۴۰	۳۰٫۸	۱۰۰
	مجموع	۱۳۰	۱۰۰	

جدول (۳) توزیع فراوانی سن را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌کنید، بیشترین فراوانی مربوط به رده ۴۱ تا ۵۰ سال می‌باشد که ۳۳٫۱ درصد از وزن کل را شامل می‌شود. کمترین فراوانی نیز مربوط به رده ۳۰ سال و کمتر (۶٫۹ درصد) می‌باشد.

#### جدول (۴): توزیع فراوانی وضعیت استخدامی پاسخ‌دهندگان

متغیر		فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی
وضعیت استخدام	قراردادی	۲۷	۲۰٫۸	۲۰٫۸
	رسمی	۱۰۳	۷۹٫۲	۱۰۰
	مجموع	۱۳۰	۱۰۰	

جدول (۴) توزیع فراوانی وضعیت استخدامی پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد. همانطور که ملاحظه می‌کنید، ۲۰٫۸ درصد از افراد بصورت قراردادی و ۷۹٫۲ درصد دیگر بصورت رسمی مشغول به فعالیت می‌باشند.

#### آمار توصیفی

جدول (۵): شاخص‌های توصیف‌کننده متغیرهای پژوهش، شاخص‌های مرکزی، شاخص‌های پراکندگی و شاخص‌های

#### شکل توزیع (آماري)

متغیرها	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	واریانس		بازه نمرات سوالات		بازه نمرات کسب شده	چولگی	کشیدگی
				بیشترین	کمترین	بیشترین	کمترین			
خودآگاهی	۱۳۰	۳٫۷۰۲۲	۰٫۷۴۰۹۳	۰٫۵۴۹	۱	۵	۱٫۰۰	۵٫۰۰	-۰٫۹۹۱	۱٫۵۸۷
کنترلی خود	۱۳۰	۳٫۳۲۸۲	۰٫۶۹۰۷۶	۰٫۴۷۷	۱	۵	۱٫۳۳	۵٫۰۰	۰٫۱۷۵	۰٫۶۵۰
انگیزشی خود	۱۳۰	۳٫۴۴۸۷	۰٫۷۶۲۷۳	۰٫۵۸۲	۱	۵	۱٫۶۷	۵٫۰۰	-۰٫۱۹۰	-۰٫۵۲۴

۰,۴۷۹	-۰,۵۵۸	۵,۰۰	۱,۵۰	۵	۱	۰,۵۲۱	۰,۷۲۲۰۵	۳,۷۷۱۲	۱۳۰	همدلی مهارت
-۰,۴۵۹	-۰,۰۷۰	۵,۰۰	۱,۰۰	۵	۱	۰,۸۳۸	۰,۹۱۵۲۴	۳,۲۰۷۷	۱۳۰	اجتماعی های مهارت
۰,۲۵	-۰,۲۳۷	۴,۸۰	۲,۰۵	۵	۱	۰,۳۴۶	۰,۵۸۸۵۹	۳,۴۹۱۶	۱۳۰	هیجانی هوش
-۰,۷۴۸	-۰,۰۸۲	۵,۰۰	۱,۰۰	۵	۱	۰,۷۲۲	۰,۸۴۹۶۱	۳,۳۵۷۷	۱۳۰	سازمان پشتیبانی
-۰,۰۱۸	-۰,۶۲۹	۵,۰۰	۱,۲۵	۵	۱	۰,۶۷۲	۰,۸۱۹۹۷	۳,۵۸۸۵	۱۳۰	ترفیع
۰,۱۶۲	-۰,۲۷۹	۵,۰۰	۱,۸۰	۵	۱	۰,۴۴۴	۰,۶۶۶۰۸	۳,۷۶۰۰	۱۳۰	توانمندسازی
۰,۴۱۹	-۰,۷۸۱	۵,۰۰	۱,۰۰	۵	۱	۰,۷۹۵	۰,۸۹۱۶۷	۳,۵۵۰۸	۱۳۰	پاداش
۰,۰۲۴	-۰,۴۵۰	۴,۹۵	۱,۵۸	۵	۱	۰,۴۴۴	۰,۶۶۶۰۷	۳,۵۶۴۲	۱۳۰	ادراک سازمانی حمایت شد
۰,۳۹۸	-۰,۴۳۷	۵,۰۰	۱,۸۰	۵	۱	۰,۴۶۶	۰,۶۸۱۴۶	۳,۸۱۶۹	۱۳۰	مالی گردش قصد

همانطور که در جدول فوق نمایان است، میانگین نمرات همه متغیرهای موجود در جدول فوق بیشتر از ۳ (مرکز طیف ۵ گزینه ای) بدست آمده است، لذا میتوان نتیجه گرفت که بیشتر افراد گزینه های بالای ۳ را انتخاب کرده اند. کمترین مقدار نمرات متغیرها از یک بیشتر بوده و بیشترین مقدار نمرات متغیرها از کمتر مساوی پنج برآورد شده است و این نشان می دهد که کدگذاری و ورود اطلاعات پرسشنامه ها به نرم افزار کاملا بدون نقص و به درستی وارد شده است. همچنین چولگی و کشیدگی متغیرها در بازه امن و قابل قبول (۲+ و ۲-) قرار دارد که نشان از جمع آوری داده های مطلوب بوده بطوری که میتوان با اطمینان بالا نتایج نمونه را به جامعه آماری تعمیم داد.

### پایایی متغیرها (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی)

جدول (۶): نتایج ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی

ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha >0.7)	متغیرها
۰,۹۳۳	۰,۹۲۴	حمایت سازمانی ادراک شده
۰,۸۸۳	۰,۸۴۰	پشتیبانی سازمان
۰,۹۰۷	۰,۸۶۳	ترفیع
۰,۸۹۴	۰,۸۵۱	توانمندسازی
۰,۸۷۸	۰,۸۲۶	پاداش
۰,۹۲۴	۰,۹۱۳	هوش هیجانی
۰,۸۹۱	۰,۸۵۶	خودآگاهی
۰,۸۴۵	۰,۷۲۶	خود کنترلی
۰,۸۷۲	۰,۷۷۹	خود انگیزی
۰,۷۸۴	۰,۸۰۹	مهارت همدلی
۰,۸۹۶	۰,۸۲۴	مهارت های اجتماعی
۰,۸۹۷	۰,۸۵۷	قصد گردش مالی

همانطور که در جدول فوق ملاحظه مشاهده می‌شود، نتایج ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها آورده شده است که با توجه به حدود گفته شده برای هر دو معیار، نتیجه می‌شود که مقدار ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی سازه‌های پژوهش مورد قبول می‌باشند.

## آزمون فرضیه اصلی پژوهش

آزمون فرضیات

در این بخش از تحقیق با استفاده از نتایج حاصل از مدلسازی معادلات ساختاری در خصوص تایید یا رد فرضیات تصمیم‌گیری خواهد شد.

## آزمون فرضیات اصلی

**فرضیه اول اصلی: هوش هیجانی بر قصد گردش مالی و با نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر معناداری دارد.**

در این بخش از تحقیق به بررسی نقش تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین هوش هیجانی و قصد گردش مالی پرداخته شده است.

با گسترش علم در زمینه‌های روش تحقیق علاوه بر روابط مستقیم و غیر مستقیم و دو سویه بین متغیرهای مستقل و وابسته، روابط دیگری نیز بین متغیرها وجود دارد، یکی از پرکاربردترین این روابط اثر متغیر تعدیل‌گری می‌باشد. متغیر تعدیل‌گر متغیر کمی (طبقه‌ای یا فاصله‌ای) یا کیفی است که جهت یا میزان رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته را تحت تاثیر قرار می‌دهد. روش‌های گوناگونی برای محاسبه میزان اثر متغیر تعدیل‌کننده در رابطه بین دو متغیر وجود دارد که عبارتند از:

۱- رویکرد دو مرحله‌ای<sup>۱</sup> توسط هنسeler و فاسوت<sup>۲</sup> (۲۰۱۰).

۲- رویکرد ساخت متغیر تعاملی (حاصل‌زبری<sup>۳</sup>) توسط چین و همکاران (۲۰۰۳).

۳- رویکرد ترکیبی<sup>۴</sup> توسط ولد (۱۹۸۲).

۴- رویکرد تعاملی<sup>۵</sup> توسط لیتل و همکاران (۲۰۰۶).

دو روش نخست جز پرکاربردترین رویکردهای تحلیل نقش متغیر تعدیل‌کننده به حساب می‌آیند. زمانی که متغیر تعدیل‌کننده از نوع متغیر کیفی (طبقه‌ای؛ مانند جنسیت یا طبقه اجتماعی) باشد یا متغیر تعدیل‌کننده از نوع ترکیبی باشد، رویکرد گروهی یا چند مرحله‌ای (مقایسه برآوردهای مدل برای گروه‌های متفاوت از پاسخ‌دهندگان) را می‌توان به عنوان موردی ویژه از اثرات تعدیل‌کننده در نظر گرفت؛ و چنانچه متغیر تعدیل‌کننده از نوع متغیر کمی و مدل اندازه‌گیری آن از نوع انعکاسی باشد، رویکرد حاصل‌زبری را می‌توان برای برآورد اثرات تعدیل‌کننده در نظر گرفت (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳).

<sup>1</sup> 2-Stage Approach

<sup>2</sup> Henseler and Fassott

<sup>3</sup> Product Indicator Approach

<sup>4</sup> Hybrid Approach

<sup>5</sup> Orthogonalization Approach

در این تحقیق با توجه به اینکه متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با چندین گویه در پرسشنامه سنجیده شده‌اند و بصورت کمی و از نوع انعکاسی می باشد، از رویکرد حاصلضربی برای برآورد اثرات تعدیل کننده استفاده می شود. نتایج مربوط به فرضیه اصلی تحقیق در جدول (۷) آمده است.

جدول (۷): نتایج تحلیل فرضیه اصلی

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰,۰۲۵	۲,۴۴۲	۰,۲۷۱	جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × هوش هیجانی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × هوش هیجانی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی بترتیب برابر با ۲,۴۴۲ و ۰,۲۷۱ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۲۵) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود. بعبارتی دیگر نقش حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین هوش هیجانی و قصد گردش مالی تایید می شود. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود.

### آزمون فرضیات فرعی

جهت بررسی فرضیات فرعی ۵ بار مدلسازی بصورت جداگانه در فضای نرم افزار طراحی شده است که در هر بار از مدلسازی ها یکی از مولفه های هوش هیجانی بعنوان متغیر مستقل وارد مدل شده است. فرضیات فرعی در ۵ بخش مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

### فرضیه اول: حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین خود انگیزی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه فرعی دوم تحقیق در جدول (۸) آمده است.

جدول (۸): نتایج تحلیل فرضیه فرعی دوم

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰,۰۳۳۴	۲,۱۳۷	۰,۲۲۱	جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × خود انگیزی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × خود انگیزی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی بترتیب برابر با ۲,۱۳۷ و ۰,۲۲۱ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۳۳۴) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی دوم تایید می شود. بعبارتی دیگر نقش تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین خود انگیزی و قصد گردش مالی تایید می شود.

### فرضیه دوم: حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین خودآگاهی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه فرعی چهارم تحقیق در جدول (۹) آمده است.

جدول (۹): نتایج تحلیل فرضیه فرعی چهارم

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
رد	۰,۲۱۰	۱,۲۵۵	۰,۱۷۳	جمله تعاملی(حمایت سازمانی ادراک شده × خود آگاهی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × خود آگاهی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی برابر با ۱,۲۵۵ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده کمتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۲۱۰) بیشتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی چهارم رد می شود.

**فرضیه سوم: حمایت سازمانی ادراک شده و رابطه بین خودکنترلی هیجانی مدیران بر قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.**

نتایج مربوط به فرضیه فرعی ششم تحقیق در جدول (۱۰) آمده است.

جدول (۱۰): نتایج تحلیل فرضیه فرعی ششم

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
رد	۰,۵۱۵	۰,۶۲۱	۰,۰۸۷	جمله تعاملی(حمایت سازمانی ادراک شده × خود کنترلی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × خود انگیزی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی برابر ۰,۵۱۵ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده کمتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۵۱۵) بیشتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی ششم رد می شود.

**فرضیه چهارم: حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین همدلی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.**

نتایج مربوط به فرضیه فرعی هشتم تحقیق در جدول (۱۱) آمده است.

جدول (۱۱): نتایج تحلیل فرضیه فرعی هشتم

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰,۰۲۶	۲,۲۲۸	۰,۲۵۲	جمله تعاملی(حمایت سازمانی ادراک شده × همدلی هیجانی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × همدلی هیجانی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی بترتیب برابر با ۲,۲۲۸ و ۰,۲۵۲ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۲۶) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی هشتم تایید می شود. بعبارتی دیگر نقش تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین همدلی هیجانی و قصد گردش مالی تایید می شود.

## فرضیه پنجم: حمایت سازمانی ادراک شده بر رابطه بین مهارت اجتماعی هیجانی مدیران و قصد گردش مالی تاثیر معناداری دارد.

نتایج مربوط به فرضیه فرعی دهم تحقیق در جدول (۱۲) آمده است.

جدول (۱۲): نتایج تحلیل فرضیه فرعی دهم

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی	ضریب مسیر	مسیر
تایید	۰,۰۰۳	۲,۹۳۴	۰,۲۱۰	جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × مهارت اجتماعی) ← قصد گردش مالی

یافته های تحقیق نشان داد که مقدار آماره تی و ضریب مسیر استاندارد شده بین جمله تعاملی (حمایت سازمانی ادراک شده × مهارت اجتماعی) و متغیر وابسته قصد گردش مالی بترتیب برابر با ۲,۹۳۴ و ۰,۲۱۰ محاسبه شده است. با توجه به اینکه مقدار آماره تی محاسبه شده بیشتر از حد مرزی ۱,۹۶ و سطح معناداری (۰,۰۰۳) کمتر از سطح خطای ۰,۰۵ بدست آمده، اینگونه استنباط می گردد که فرضیه فرعی دهم تایید می شود. عبارتی دیگر نقش تعدیلگری حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباط بین مهارت اجتماعی و قصد گردش مالی تایید می شود.

### نتیجه گیری

#### فرضیه اول فرعی

به مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر پیشنهاد می گردد برای کارکنانی که در بخش هایی خدمت می کنند که با گردش مالی در ارتباط هستند آموزش های بیشتری برای افزایش هوش هیجانی برگزار کنند و کلاس های تخصصی در این زمینه برای آن ها تدارک ببینند.

به مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر پیشنهاد می گردد در استخدام نیرو های جدید از سوالات مربوط به بررسی و سنجش هوش استفاده کنند. و کارکنانی که از هوش بالایی برخوردارند در بخش هایی که مربوط به گردش مالی اداره است استفاده کنند.

#### فرضیه دوم فرعی

مدیران پیشنهاد می شود که با برپایی همایش سعی در تقویت حمایت ادراک سازمانی همکاران نمایند و با توجه به معناداری حمایت ادراک سازمانی با قصد گردش مالی به مدیران پیشنهاد می شود که با نشست های علمی و جلسات هم اندیشی جو را تقویت نمایند و فراهم کردن زمینه های مساعد برای حمایت ادراک سازمانی از طریق دعوت از متخصصان و مشاوران و بحث و تبادل نظر پیرامون مسائل رضایت شغلی همچنین برگزاری گردهمایی ها و کارگاه های آموزشی جهت ارائه ایده های بدیع در سازمان و ایجاد زمینه های لازم برای مشارکت بیشتر افراد به منظور عملی کردن ایده ها.

#### فرضیه سوم فرعی

مدیران اطلاعات مزاد بر شرح شغل را در اختیار کارکنان قرار دهند. یعنی اطلاعات بروز از ژورنال ها جدید توسط بخش مطالعات و تحقیقات مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر جمع آوری و در اختیار پرسنل با توجه به شغل قرار گیرد.

سازمان به افرادی که پیشنهاد های جدیدی (تاچه حد در رسیدن به اهداف کمک کرده ارائه می دهند، پاداش مناسب و عادلانه پرداخت کند.

### فرضیه چهارم فرعی

هوش هیجانی در سطوح بالا می تواند مثبت اندیشی را تقویت کند. کارمندی که تفکر مثبت دارند، از سعی و تلاش دست نمی کشند و شکست را فرصتی برای یادگیری و کسب تجربه می دانند. نگرش مثبت موجب می شود تا ما خلاق تر، مدیرتر، انعطاف پذیرتر باشیم و با ذهن بازتری مسئولیت هایی که بر عهده مان گذاشته شده است را انجام دهیم. همدلی اساسا به این معنا است که توانایی درک کردن احساسات و هیجانات سایرین را داریم و می توانیم واکنش درستی به آنها دهیم. فرد همدلی با دیگران با احترام و مهربانی رفتار می کند. مدیر یا کارمندی که این مهارت را داشته باشد قادر است خود را جای دیگران گذاشته و احساسات، نیاز یا خواسته هایشان را به خوبی درک کند.

### فرضیه پنجم فرعی

با استناد به نتایج پژوهش های سایر پژوهشگران درباره اینکه هوش هیجانی، مهارتی آموختنی است و می توان از طریق آموزش، میزان آن را بهبود بخشید، پیشنهاد می شود با ایجاد کارگاه های آموزشی قابلیت های خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاه های اجتماعی و سامان دهی روابط را در اعضای مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر بهبود بخشید. همچنین، با ایجاد ساختار مناسب، روش ها و رویه های روشن، ساده کردن امور، وجود امکانات ضروری آموزش و توجه به عواملی که باعث افزایش روحیه و رفاه آن ها و ایجاد روابط صمیمی می شود، می توان فضای کاری مناسب را ایجاد و عوامل تعدیل کننده حمایت سازمانی ادراک شده را افزایش داد. علاوه بر این، می توان هوش عاطفی را یکی از عوامل مهم در گزینش و استخدام اعضای سازمان و ارتقای شغلی در حین خدمت آنان در نظر گرفت. افرادی که از هوش عاطفی فراوانی برخوردارند، بهتر می توانند به کنترل حوادث بپردازند افراد مذکور، پاسخ های سازشی و انطباقی بیشتری به وقایع ناگوار و منفی دارند.

تشویق کارکنان به یادگیری بیشتر، تسهیم دانش و تجربه های خود در بین دیگر همکاران. فراهم آوردن بستری مناسب برای ابراز ایده و نظرات جدید کارکنان. تشویق کارکنان به همکاری در کارگروهی و تولید دانش جدید.

### پیشنهاد های کاربردی

به مدیران و کارمندان مالی کمیته امداد امام خمینی در استان بوشهر پیشنهاد می گردد به منظور افزایش حمایت سازمانی کارکنان پیشنهاد می گردد که موارد زیر را اجرا کنند و رعایت موارد بیان شده موجب می گردد که رضایت کارکنان از سازمان افزایش یافته و در نهایت موجب افزایش قصد گردش مالی کارکنان میشود.

- ✓ پرداخت حقوق مزایا متناسب با توانایی و تجربه کاری
- ✓ تأمین امکانات آموزشی و ارتقا شغلی، احترام و برخورد صادقانه
- ✓ رعایت انصاف در پرداخت ها و پاداش ها، فراهم نمودن امکانات مورد نیاز برای انجام کار
- ✓ امکانات رفاهی جانبی
- ✓ تشویق و قدردانی مناسب و به هنگام

- ✓ ارزشیابی عملکرد کارکنان و ارائه بازخورد صحیح
- ✓ اطمینان از ادامه شغل کنونی و امنیت شغلی،
- ✓ مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم گیری مربوط به آنها
- ✓ تقسیم کار بر مبنای لیاقت و شایستگی

### پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی

با نظر گرفتن اهمیت تأثیر هوش هیجانی بر قصدگردش مالی پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر در جوامع آماری دیگر مانند سایر صنایع یا دانشگاه‌ها انجام شود و با مقایسه نتایج آن با یافته‌های این پژوهش، اثر محیط جغرافیایی یا ویژگی‌های فرهنگی در این حوزه مشخص گردد.

علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی زیربنایی، عوامل مؤثر بر بهبود هوش عاطفی (هیجانی) شناسایی و الگویی مناسب برای ارتقای هوش هیجانی افراد طراحی شود.

با توجه به چندبعدی بودن مفهوم هوش فرهنگی، زمینه تحقیقات جدیدی فراهم می‌شود برای مثال می‌توان چگونگی تأثیر ابعاد مختلف هوش فرهنگی را بر سطوح فردی مانند رضایت شغلی، گردش شغلی و مدیریت استرس موردبررسی قرارداد.

### منابع

- ✓ امینی مقدم، سعید، منظری توکلی، علیرضا، سلاجقه، سنجر، شکوه، زهرا، (۱۴۰۲)، تبیین عوامل مرتبط با تعادل کار و زندگی و ادراک تعادل کار و زندگی با نقش میانجی هوش هیجانی (مورد مطالعه: پرستاران شاغل در بیمارستان‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی استان کرمان)، فصلنامه آموزش و بهبود منابع انسانی، دوره ۴، شماره ۱، صص ۲۲-۳۹.
- ✓ باوندی ثانی، سیدمحمد، ملک زاده، غلامرضا، پویا، علیرضا، (۱۳۹۷)، بررسی اثر هوش معنوی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک با نقش واسط نوآوری فردی (مورد مطالعه: بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی)، علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۱۷۳-۲۱۲.
- ✓ پناهی فر، سجاد، عالی نژاد، امیرحمزه، (۱۴۰۱)، مقایسه اثربخشی برنامه آموزشی هوش سازمانی و هوش هیجانی بر روی میزان تاب آوری در کارکنان نظامی، فصلنامه مدیریت نظامی، دوره ۲۲، شماره ۸۸، صص ۲۵-۴۴.
- ✓ چیذری، محمد، عباسی، عنایت، رحمانیان کوشکی، مهدی، (۱۳۹۲)، ارتباط بین دریافت حمایت سازمانی و هوش هیجانی با رفتار کارآفرینی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۴۴، شماره ۱، صص ۵۵-۶۵.
- ✓ دخ، ناهید، ثابت، عباس، (۱۳۹۹)، تحلیل هوش هیجانی، نخستین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار، شیراز.
- ✓ رحیمی آشتیانی، امیر، آقایی، مهران، عسکریان، مهناز، صمدی لرگانی، محمود، (۱۴۰۰)، تأثیر هوش هیجانی و مالی بر عملکرد حسابرس (رویکرد ضریب همبستگی کانونی)، اقتصاد مالی (اقتصاد مالی و توسعه)، دوره ۱۵، شماره ۵۵، صص ۲۱۷-۲۳۰.

- ✓ شاکری نیا، ایرج، رضائی، فریدون، واحدچوگده، حسین، دوستار، محمد، و میرا، الهام، (۱۳۹۶)، رابطه هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه گیلان، روانشناسی بالینی و شخصیت (دانشور رفتار)، دوره ۱۵، شماره ۲، صص ۱۱۱-۱۱۹.
- ✓ صالحی، دکتر مهدی، یزدانی، مهدیه، میرزائی، مهین، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر هوش معنوی و هیجانی مدیران بر عملکرد مالی شرکت‌ها، حسابداری سلامت، دوره ۶، شماره ۱، صص ۶۸-۸۷.
- ✓ صمدی، عباس، سهرابی، روح الله، رضائی، الهام، مقصود، نگین، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری مالی با نقش میانجی‌گری خلق‌وخو سرمایه‌گذاران در بورس اوراق بهادار، پژوهش‌های مالی و رفتاری در حسابداری، دوره ۲، شماره ۱، صص ۱-۲۲.
- ✓ عباسی، مریم، حاجی حسینی، عفت، ایرانمنش، علی، (۱۳۹۴)، بررسی نقش هوش هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده در رفتار کارآفرینی سازمانی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی.
- ✓ قادر زاده، محمد حسن، (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش معنوی بر رضایت شغلی و قصد گردش مالی (مورد مطالعه: اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران)، مدیریت بازاریابی هوشمند، دوره ۱، شماره ۴، صص ۱-۲۷.
- ✓ Ahad, R., Mustafa, M. Z., Mohamad, S., Abdullah, N. H. S., & Nordin, M. N. (2021). Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers. *Journal of Technical Education and Training*, 13(1), 15-21.
- ✓ Ajaib, R. R., Mujtaba, G., & Iqbal, Z. (2024). Flexible Scheduling, Perceived Organizational Support and Employees' Organizational Commitment: Mediation of Job Satisfaction. *Pakistan Social Sciences Review*, 8(1), 27-40.
- ✓ Akduman, G., Hatipoglu, Z., & Yuksekbilgili, Z. (2015). A Research about Emotional Intelligence on Generations. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Review*, 3, 124-133.
- ✓ Akhtar, M. W., Ghufuran, H., & Fatima, T. (2017). The effect of emotional intelligence on turnover intentions; The role of employee well-being, engagement and perceived organisational support. *Jinnah Business Review*, 5(2), 69-80.
- ✓ Allen, D. G., Bryant, P. C., & Vardaman, J. M. (2010). Retaining talent: Replacing misconceptions with evidence-based strategies. *Academy of management Perspectives*, 24(2), 48-64.
- ✓ Augusto Landa, J. M., López - Zafra, E., Berrios Martos, M. P. & Aguilar Luzón, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (6): 88 - 901.
- ✓ Chang, E. C., Sánchez-Álvarez, N., Rey, L., Extremera, N., & Chang, O. D. (2021). Chronic negative mood and emotional strengths: Some evidence for using emotions as a specific buffer to the problem of suicide. *Personality and Individual Differences*, 168, 110384.
- ✓ Chang, W.-c; Wu, C.-h; Weng, L.-c. (2019). The Effect of Perceived Organizational Support on Work Engagement and Performance: A Study of International Assignees. Paper presented at the Cross-Cultural Business Conference. 313-321.
- ✓ Hassan, M., & Jagirani, T. S. (2019). Employee turnover in public sector banks of Pakistan. *Market Forces*, 14(1).

- ✓ Hausknecht, J. P., & Trevor, C. O. (2011). Collective turnover at the group, unit, and organizational levels: Evidence, issues, and implications. *Journal of management*, 37(1), 352-388.
- ✓ Hosain, M. S. (2018). Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intentions of Front-Line Bank Employees of Bangladesh: The Role of Leadership. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 12(1).
- ✓ Judeh, M. (2013). Emotional intelligence and retention: the moderating role of job involvement. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 7(3), 656-661.
- ✓ Kusluvan, S. (2003). *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*. Nova Publishers.
- ✓ Lartey, J. K. S., Amponsah-Tawiah, K., & Osafo, J. (2021). Emotional intelligence and perceived organizational support as predictors of emotional exhaustion among nurses and midwives. *International Journal of Workplace Health Management*, 14(3), 261-273.
- ✓ Lee, C., & Chon, K. S. (2000). An investigation of multicultural training practices in the restaurant industry: the training cycle approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(2), 126-134.
- ✓ Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J., & Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International emergency nursing*, 45, 50-55.
- ✓ Ljungholm, D. P. (2014). Emotional Intelligence in Organizational Behavior. *Economics, Management, and Financial Markets*, 3, 128-133.
- ✓ Park, J., & Min, H. K. (2020). Turnover intention in the hospitality industry: a meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102599.
- ✓ Raji, I. A., & Ismail, A. I. (2023). Perceived organisational support, job satisfaction and turnover intention in the developing context: moderating role of emotional intelligence. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 14(1), 45-71.
- ✓ Ramadhan, F., & Nasution, Y. (2023, September). The Effects of Emotional Intelligence, Perceived Organizational Support, and Workplace Stress on Turnover Intention. In 7th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2022) (pp. 1245-1254). Atlantis Press.
- ✓ Richer, S., Blanchard, C., & Vallerandi, R. (2017). A Motivational Model of Work Turnover. *Journal of Applied Social Psychology*, 68 (2), 124 -165.
- ✓ Singh, S. (2017). Do Psychological Hardiness and Perceived Organizational Support affect Psychological Contract and Employee Performance An Empirical Investigation.
- ✓ Wahyuningrat, W., Kurniasih, D., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2022). The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Government staff. *resmilitaris*, 12(2), 7184-7195.
- ✓ Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.
- ✓ Wen, J; Huang, S. S; Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

- ✓ Williams, N. J., Glisson, C., Hemmelgarn, A., & Green, P. (2017). Mechanisms of change in the ARC organizational strategy: increasing mental health clinicians' EBP adoption through improved organizational culture and capacity. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 44(2), 269 - 283.
- ✓ Wu, Y., Lian, K., Hong, P., Liu, S., Lin, R. M., & Lian, R. (2019). Teachers' emotional intelligence and self-efficacy: Mediating role of teaching performance. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(3), 1-10.