



انجمن علمی گردشگری ایران

# بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتل داری

## مطالعه موردی هتل های شهر تبریز

جعفر بهاری<sup>۱</sup>، شهلا بهاری<sup>۲</sup>، سمیرا محمدی<sup>۳</sup>، مرجان بذله<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۳۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۱۶

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتل داری در هتل های سه، چهار و پنج ستاره استان آذربایجان شرقی در تابستان ۱۳۹۵ انجام شده است. داده های مورد نیاز برای این پژوهش با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های شهر تبریز و با ابزار پرسش نامه جمع آوری شده است. پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس به منظور تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. در این پژوهش، تأثیر مستقیم هوش هیجانی در رضایت شغلی، تأثیر مستقیم و غیرمستقیم هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی و همچنین تأثیر مستقیم رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است. نتایج به دست آمده در تحلیل مسیرهای مستقیم حاکی از آن است که هوش هیجانی در رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین تأثیر رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی نیز مثبت و معنادار است. در تحلیل مسیر غیرمستقیم، متغیر هوش هیجانی از طریق نقش واسط رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در این میان، تأثیر رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی، با بزرگ ترین ضریب مسیر، به نسبت سایر متغیرها بیشترین تأثیر را دارد.

### واژه های کلیدی:

هوش هیجانی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، صنعت هتل داری، تبریز

### مقدمه

دنیای کنونی با شتاب فزاینده ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف پذیری و بهره وری و پاسخ گویی را برای بقا و موفقیت سازمان ها بیشتر می کند. از این رو، روان شناسان تأکید دارند کارکنان سازمان ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رودررو با مشتری و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش های

خدماتی اهمیت بیشتری دارد. یکی از مهارت هایی که می تواند به کارکنان در این راه کمک کند رفتار شهروندی سازمانی است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شوند (حسن زاده ثمرین و سفیدکار، ۱۳۹۳: ۱۴۲).

۱. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول): E-mail: jafarbahari797@yahoo.com

۲. گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۱۹۳۹۵-۳۶۹۷، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران

۴. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران



۱۳۹۱: ۸۳). یکی دیگر از مسائل درخور توجه در تمامی عرصه‌های مدیریت، رضایت شغلی است. رضایت شغلی دربرگیرنده نگرش کارکنان درباره احساسات مثبت و منفی در قبال شغلشان است (اسماعیلی و قدسی، ۱۳۹۲: ۸). کارکنان شرکت به‌منزله سرمایه‌های انسانی، تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند و درواقع، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌شمار می‌رود و ازجمله عواملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود (کلدی و عسگری، ۱۳۸۲: ۱۰۵). بررسی‌ها نشان داده‌اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش می‌یابد، انگیزه‌های کاری بیشتر و غیبت از کار کمتر (Donohue & Heywood, 2004) می‌شود و تعهد سازمانی بیشتر (Yew, 2005) و سودآوری کسب‌وکار افزایش می‌یابد (Charles et al., 2004). زمانی کارکنان یک سازمان می‌توانند با مشتریان به‌خوبی تعامل داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی باشند. کارمندی که احساس رضایت می‌کنند، معمولاً به رفتارهای شهروندی سازمانی متمایل‌اند.

استان آذربایجان شرقی از گردشگرپذیرترین مقصدها و قطب گردشگری در کشور به‌شمار می‌آید که سالانه حجم زیادی از گردشگران و میهمانان به این مقصد مسافرت می‌کنند. در جدول ۱ هتل‌های شهر تبریز مشاهده می‌شود.

جدول ۱: هتل‌های تبریز (احمدیان، ۱۳۹۵: ۴۱)

درجه	ستاره	نام هتل‌ها
۱	پنج ستاره	اٹل گلی، شهریار، لاله پارک لاله کندوان
۲	چهار ستاره	تبریز، گسترش، پتروشیمی، بهبود
۳	سه ستاره	دریا، آذربایجان، کوثر، استقلال
-	دو ستاره	سینا، ارک، مروارید، پارک ارس، کاسپین

وجود و احداث هتل‌های با شرایط مناسب و مطمئن در استان آذربایجان شرقی ازجمله ملزومات میهمان‌نوازی این گردشگران و میهمانان

داوطلبانه و اختیاری است که جزو وظایف رسمی افراد نیستند؛ با وجود این آن‌ها را انجام می‌دهند و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (Appelbaum et al., 2004: 19). ارگان معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی رفتار فردی و داوطلبانه است که مستقیماً از طریق سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است؛ با وجود این باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Cohen & Kol, 2004: 386). با این تعاریف، از انسان به‌منزله شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به‌عبارت‌دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (Bienstock et al., 2003: 361). تحقیقات دانشمندان نشان می‌دهد ازجمله عواملی که نقش بسیار مهمی در انجام موفق وظایف شغلی ایفا می‌کند، «هوش هیجانی»<sup>۱</sup> است (زاهدی و زندی، ۱۳۹۴: ۲). تحقیقات نشان می‌دهد هوش هیجانی حدود ۷۰ درصد بیش از هوش بهر (IQ) در موفقیت‌ها نقش دارد (شریفی و آقاییار، ۱۳۸۶: ۲۲۹). با وجود این، می‌توان ادعا کرد که هوش هیجانی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی نقش بسزایی دارد و باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Cohen & Kol, 2004: 387). داشتن هوش هیجانی به فرد توانایی خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط با دیگران را می‌دهد. این حیطه‌ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجانات خود آگاه نباشد، قادر به مدیریت آن‌ها نخواهد بود و اگر هیجانات او خارج از کنترل باشند، توانایی‌اش در برقراری روابط دچار مشکل خواهد شد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۳). افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، از هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران بهره‌مندند؛ این مهارت‌ها، محبوبیت و نفوذ شخصی را تقویت و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌کند. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی، که در قبال تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت‌های گوناگون زندگی بروز می‌دهند (جلیلیان و همکاران،



در تمام شکل های سازمانی تأکید کرده و متذکر شده اند که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سازمانی را به طرق گوناگون بهبود می بخشد (Cohen & Vigoda, 2000). ارتورک نیز در این باره معتقد است رفتار شهروندی سازمانی به منزله الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه در حکم رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان ها استفاده شده است (Ertürk, 2006). رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست؛ با وجود این فرد آن ها را انجام می دهد و باعث بهبودی مؤثر وظایف و نقش های سازمان می شود (Appelbaum, 2004: 19). برای نمونه، یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و حضور در محل کار تا دیروقت نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می ماند و به دیگران کمک می کند (Cropanzano & Byrne, 2000: 7)؛ در یک جمع بندی کلی، در رفتار شهروندی سازمانی، رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند؛ بدین معنا که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی کنند و به علت اجرانکردن آن ها نیز مجازات و تنبیه نمی شوند. در واقع رفتار شهروندی، کارها و اقدام های ایثارگرانه و تمایل به از خودگذشتگی کارکنان برای تأمین آسایش و رفاه دیگران را تبیین می کند (زاهدی و زندی، ۱۳۹۴: ۴).

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

به رغم توجه فزاینده به موضوع رفتار شهروندی سازمانی، بین صاحب نظران در مورد ابعاد این مفهوم اجماع نظر کاملی وجود ندارد. پژوهش های اولیه در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی و تابعیت کلی از سازمان را در حکم دو نوع رفتار سودآور برای سازمان تعریف می کند (Podsakoff et al., 2000). مدل سه فاکتوری از رفتار شهروندی در پژوهش های بورمن و همکاران ارائه شد. در این مدل رفتار شهروندی از سه بعد عملکرد شهروندی میان فردی، عملکرد شهروندی سازمانی و عملکرد شهروندی شغلی تشکیل می شود (Borman et al., 2001). در پژوهش های متعدد، درباره بروز رفتارهای شهروندی بیش از سه بعد شناسایی شده است. ابعاد گوناگون رفتار شهروندی بررسی شده در مقالات مختلف، عبارت است از: رفتارهای کمکی، اجابت

به شمار می رود. بدیهی است که یکی از پیامدهای این موضوع، پدیدار شدن رقابت فزاینده در میان هتل های استان آذربایجان شرقی است. اگر هتل ها و مراکز اقامتی استان آذربایجان شرقی شرایط مناسبی برای اقامت میهمانان فراهم کنند، بی شک نه فقط میهمانان از این اقامت لذت می برند و تصمیم می گیرند این تجربه را تکرار کنند، بلکه در بازگشت به خانه، اطرافیان را به اقامت در آن هتل ترغیب می کنند. بر این اساس مسئله اصلی این پژوهش بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در بخش خدماتی هتل داری است. با توجه به آنچه گفته شد، این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در هتل های سه، چهار و پنج ستاره شهر تبریز چگونه است؟ اهداف تحقیق حاضر عبارت است از: (۱) تعیین تأثیر هوش هیجانی در رضایت شغلی؛ (۲) تعیین تأثیر رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی؛ (۳) تعیین تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی؛ (۴) تعیین تأثیر هوش هیجانی از طریق رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی.

### مبانی نظری تحقیق

#### رفتار شهروندی سازمانی

واژه رفتار شهروندی سازمانی را اولین بار ارگان و همکارانش در ۱۹۸۳ بیان کردند و دانشمندی همچون چستر بارنارد، پودساکف، کتز و کان تکمیل کننده اقدامات ارگان و همکارانش در این حوزه بودند. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را این گونه تعریف می کند: رفتارهای اختیاری کارکنان که جزو وظایف رسمی آن ها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود، ولی میزان اثربخشی کل سازمان را افزایش می دهد (Organ, 1998). هدف رفتار شهروندی سازمانی کمک کردن به افراد و سازمان است. در هدف اول، این رفتارها به تسهیل روابط میان افراد و کارکنان سازمان کمک فراوانی می کند و افراد خود را به حل کردن مسائل و مشکلات دیگر همکاران خود موظف می داند. در هدف دوم، شهروند سازمانی به منظور کمک به سازمان در دستیابی به اهداف خویش بسیار تلاش می کند (محمودی میمند و هرنیدی، ۱۳۹۳: ۱۱۴). کوهن و ویگودا بر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی



سازمانی، جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکار فردی، آداب اجتماعی و توسعه خود (Chun et al., 2013). باین حال ابعادی که بیشترین توجه را میان محققان به خود معطوف کرده، بر مبنای نظریه پودساکف و ارگان، در زمینه رفتارهای شهروندی است. این ابعاد، که به منزله مبانی تئوریک برای این پژوهش و طراحی سؤالات پرسش نامه نیز در نظر گرفته شده است، عبارت اند از:

۱) **نوع دوستی:** کمک به دیگر اعضای سازمان در مشکلات و وظایف مرتبط، مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد یا کم مهارت کمک می کنند؛

۲) **تواضع و فروتنی:** تلاش کارکنان برای جلوگیری از مشکلات و تنش های کاری در رابطه با دیگران؛

۳) **روحیه جوانمردی:** نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده آل سازمان، بدون شکایت کردن؛

۴) **وجدان کاری:** به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود، مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سرکار می ماند یا کارمندی که وقت زیادی برای استراحت صرف نمی کند؛

۵) **فضیلت مدنی:** تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و ارائه تصویری مناسب از سازمان (Tag & Hawley, 2009).

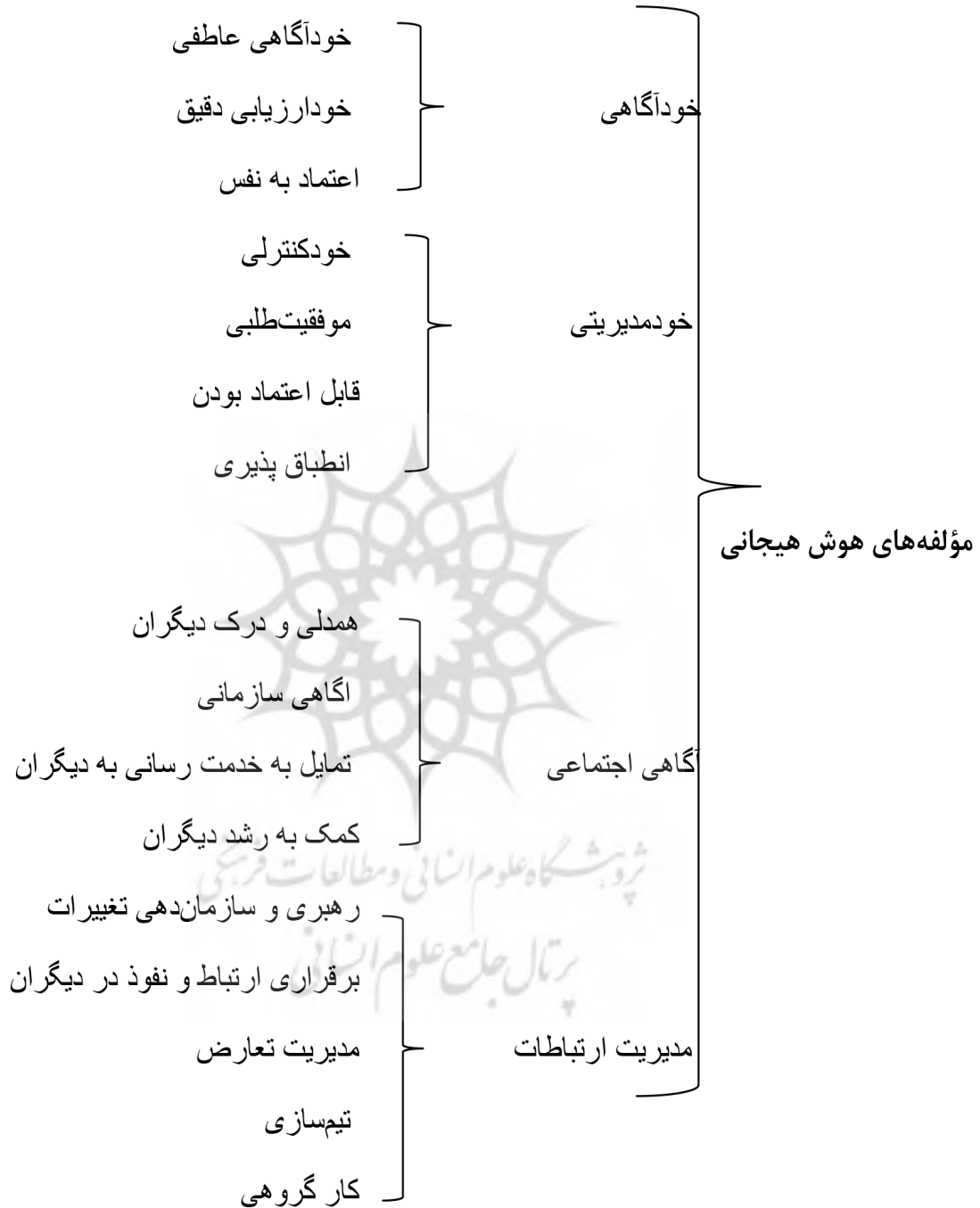
### هوش هیجانی

یکی از مباحثی که بسیار مورد توجه محققان بوده و تحول بزرگی را در حوزه نظریه های سازمان ایجاد کرده، بحث هوش هیجانی است. این هوش از مهم ترین مفاهیم تلفیق کننده جنبه های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است (قمرانی و جعفری، ۱۳۸۲). **هوش هیجانی هوشی**

1. Altruism
2. Courtesy
3. Sportsmanship
4. Conscientiousness
5. Civic Virtue

غیرشناختی است که از نظر تاریخی، در مفهوم هوش اجتماعی ریشه دارد و نخستین بار ثراندیک (۱۹۲۰) آن را مطرح کرد. به عقیده ثراندیک، هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسان ها برای عمل به شیوه ای خردمندانه در روابط انسانی است. سالووی و مایر نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیرمجموعه ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساس ها و هیجان های خویش و دیگران، تشخیص احساس ها و هیجان ها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدام های خود فرد است (Salovey & Mayer, 1990). گلمن نیز هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان ها، برانگیختن خویشتن، همدلی و دستکاری و اداره روابط می دانست (Goleman, 1995). هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خودآنگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران اشاره می کند. به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشتن داری، شور، اشتیاق و پشتکار است (Kaschub, 2002; Boyatzis, 2002). هیجان بالا با برون گرایی، انعطاف پذیری (Plato, 2003; Boyatzis, 2002)، دلیزیر بودن و توانایی هماهنگ کردن احساس های مختلف، شناسایی این احساس ها و عمل آن ها بر مغز و رفتار، هم بستگی دارد. از ۱۹۹۰ تا اوایل هزاره جدید، محققان ابعاد گوناگونی را برای هوش هیجانی بر شمرده اند. نمودار ۱ بر اساس طبقه بندی لرد و هوگان به دست آمده و به ابعاد اصلی و فرعی هوش هیجانی اشاره شده است (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷ به نقل از Lord & Hogan, 2001).

6. Thorandike





رضایت شغلی به میزان کلی تأثیر یا احساسات مثبتی گفته می‌شود که افراد در مورد کارهایشان کسب می‌کنند (قلی‌پور سلیمانی و آزاده‌دل، ۱۳۸۰: ۱۳۸۰). رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است. محتوا و زمینه شغل، چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱). رضایت شغلی حالت عاطفی مثبت است که از احساس لذت یک کارمند از شغل خود نشئت می‌گیرد و ادراکات و محرک‌های اطراف یک کارمند از عوامل مهم در ایجاد این رضایت است (عادل و لگزیان، ۱۳۸۷: ۹۰). رضایت شغلی ترکیبی از موارد روان‌شناختی، فیزیولوژیکی و محیطی است که باعث می‌شود شخص اظهار کند که «من از شغل خود رضایت دارم» (نیک‌پور و سلاجقه، ۱۳۹۱: ۳۵). پنج عامل عمده، که در حکم ابعاد رضایت شغلی مطرح‌اند، عبارت‌اند از: ۱) پرداخت: میزان حقوق دریافتی و انصاف و برابری در پرداخت؛ ۲) فرصت‌های ارتقا و پیشرفت: قابلیت دسترسی به فرصت‌ها برای پیشرفت؛ ۳) سرپرست: توانایی‌های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان؛ ۴) شغل (ماهیت کار): حدی که وظایف شغلی فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می‌آورد؛ ۵) همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۹۱). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (حسینی قادیکلایی و همکاران، ۱۳۹۱: ۴).

### پیشینه پژوهش

دودانگه و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری» در یکی از صنایع نفت تهران انجام دادند. نتایج به‌دست آمده حاکی از آن است که بین هوش هیجانی کارکنان و رضایت شغلی آنان ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد؛ به عبارتی میزان هوش هیجانی بالاتر، با افزایش میزان رضایت شغلی افراد همراه است. سادات حسینی و زیرک (۲۰۱۶) تحقیقی را با عنوان «رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی معلمان دوره متوسطه در شهرستان تربت حیدریه» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی معلمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود

دارد. بین نظریات معلمان در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده نشد. فولادوندی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «ارتباط رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران شاغل در بخش‌های ویژه و اورژانس بیمارستان‌های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۱» به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی، ارتباط معنی‌داری وجود دارد. اسماعیلی مقدم و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران» به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را می‌توان از روی ادراک کارکنان از رضایت شغلی کارکنان پیش‌بینی کرد. مدنی‌پور و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی پرستاران بیمارستان الزهرا اصفهان انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که بین عوامل خودآگاهی، خودتنظیمی، همدلی، خودانگیزی، و مهارت اجتماعی با رضایت شغلی پرستاران رابطه معنادار وجود دارد. بازوند و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان» به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد. عیدی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود با عنوان «ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون‌های ورزشی جمهوری اسلامی ایران» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون‌های ورزشی رابطه معناداری وجود دارد. محمدتبار و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان «بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس» انجام دادند. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن

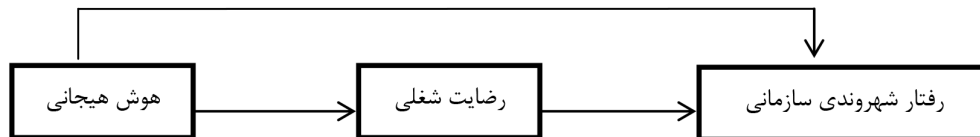


هادی زاده مقدم و فرجیان (۱۳۸۷) در بررسی تأثیر هوش عاطفی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی نتیجه گرفتند که از میان ابعاد هوش عاطفی، خودمدیریتی و مدیریت روابط، با تأثیرگذاری در تعهد عاطفی طبق مدل تحلیل مسیر، در رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارند. اما تأثیرگذاری سایر ابعاد هوش عاطفی، از جمله خودآگاهی و آگاهی اجتماعی از طریق تعهد عاطفی در رفتار شهروندی تأیید نشد. پاسانن<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی تحت عنوان «هوش عاطفی، وجدان و صداقت به عنوان پیش زمینه های رفتار شهروندی سازمانی» بیان داشت که بین هوش عاطفی افراد و رفتار شهروندی سازمانی آن ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در مجموع می توان این گونه تحلیل کرد که رابطه میان هوش هیجانی و رضایت شغلی و نیز رابطه میان هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی به نسبت رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی بیشتر مورد توجه محققان و مطالعات پیشین قرار گرفته است و در تعداد کمتری از تحقیقات، رابطه هوش عاطفی بررسی شده است. همچنین ارتباط هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی در تمامی تحقیقات مذکور معنادار و مثبت نتیجه گیری شد. گفتنی است این موضوع در رابطه بین هوش هیجانی با در نظر گرفتن نقش واسط رضایت شغلی و رضایت شغلی نیز حاکم است. نکته قابل توجه این است که در هیچ یک از تحقیقات بیان شده، به نقش هوش هیجانی در رفتار شهروندی به صورت غیرمستقیم و با نقش واسط رضایت شغلی اشاره نشده است. در این بخش، مدلی مفهومی برای بررسی نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتل داری، با مطالعه روابط سازه های مطرح شده، پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع ارائه می شود. چارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است. این چارچوب شامل سه متغیر اصلی هوش هیجانی به منزله متغیر مستقل، رضایت شغلی به منزله متغیر واسطه و رفتار شهروندی سازمانی به منزله متغیر وابسته است.

است که رفتار شهروندی سازمانی و هوش هیجانی در رضایت شغلی تأثیر دارند. یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱) با بررسی «رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان و مدیران شرکت های مختلف ایران» به این نتیجه دست یافتند که بین این دو متغیر در نمونه های پژوهش رابطه معنی داری وجود دارد. اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه های عمومی (مورد: کتابخانه های عمومی شهرستان یزد)» انجام دادند. نتایج به دست آمده از این پژوهش مؤید این مسئله بوده و وجود ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می کند. ناصری (۲۰۰۹) به بررسی «رابطه بین هوش هیجانی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان فدراسیون های منتخب ورزشی ایران» پرداخت و به این نتیجه دست یافت که بین این دو متغیر در نمونه های پژوهش رابطه معنی داری وجود دارد و هوش و تعهد پیش بینی کننده مناسب این رفتار در فدراسیون ها مشاهده شد. ایلگین<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با اثر تعدیلی جنسیت در این رابطه نتیجه گرفتند که هوش هیجانی با تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم دارد. جنسیت در هوش هیجانی تأثیری نداشت؛ اما رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی را به جز بعد استفاده از هیجانات تعدیل کرد. ساسوف<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در تحقیقی در مورد این که چگونه هوش عاطفی در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر می گذارد نشان داد بین هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سولان<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رهبری آینده نگر و رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفت که رابطه بسیار کمی بین هوش هیجانی و رهبری آینده نگر وجود دارد، اما بین رهبری آینده نگر و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مناسبی وجود دارد. بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود دارد و هوش هیجانی ۱۹ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی می کند.

1. Ilginl
2. Saathoff
3. Solan

4. Pasanen



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

پتروشیمی (چهار ستاره) و شهریار (پنج ستاره) که در مجموع تعداد کارکنان آن ۴۲۰ نفر است. در پژوهش حاضر، براساس فرمول کوکران حجم نمونه ۲۰۰ نفر محاسبه شد.

روش محاسبه حجم نمونه برای کارکنان:

$$n = \frac{(420) \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{(420-1) \times (0/05)^2 + (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5} \approx 200$$

در پژوهش حاضر، از نرم افزار اسمارت پی ال اس استفاده شده است که در زمینه مدل سازی معادلات ساختاری برپایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم افزاری پرکاربرد و مفید است. پرسش نامه تحقیق حاضر براساس تلفیقی از پرسش نامه های صیادی و همکاران (۱۳۹۴) به منظور اندازه گیری رضایت شغلی، پودساکف و همکاران (۱۹۹۱) و ارگان (۱۹۹۸) به منظور اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی و برادبری و گریوز ۱ (۱۳۸۴) به منظور اندازه گیری هوش هیجانی و در قالب مقیاس پنج رتبه ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روایی پرسش نامه، دو نوع روایی منطقی و روایی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روایی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند. آزمون اعتبار عاملی پرسش نامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس انجام شد. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰/۵ بود که نشان دهنده روایی بالای پرسش نامه است. همچنین اعتبار

برهمن اساس فرضیات مطرح شده عبارت اند از:  
 (۱) هوش هیجانی در رضایت شغلی مؤثر است؛  
 (۲) رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.  
 (۳) هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.  
 (۴) هوش هیجانی از طریق رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است.

### روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر، از نظر هدف کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل های سه، چهار و پنج ستاره در استان آذربایجان شرقی، شامل هتل های دریا (سه ستاره)، پتروشیمی (چهار ستاره) و شهریار (پنج ستاره) بوده است. قلمرو زمانی تحقیق تابستان ۱۳۹۵ است. در این پژوهش، برای انتخاب افراد مدنظر از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است؛ بدین ترتیب که افراد مطالعه شده با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب و پرسش نامه های پژوهش در اختیار آنان قرار داده شد و از آنان خواسته شد که پرسش نامه مذکور را به دقت مطالعه کنند و به پرسش های آنان پاسخ دهند. داده های لازم برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های سه، چهار و پنج ستاره شهر تبریز و با ابزار پرسش نامه جمع آوری شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های سه، چهار و پنج ستاره شهر تبریز در نظر گرفته شده است. با توجه به محدود بودن جامعه آماری تحقیق، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده شد. تعداد هتل های مدنظر در این تحقیق سه هتل است که عبارت اند از: هتل های دریا (سه ستاره)،





و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی است. هدف اولیه از به کارگیری مدل سازی، معادله ساختاری است. معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شد، جی-ا-اف (Gof) نام دارد. شاخص های این معیار کرانی از صفر تا یک را در بردارند و به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می شوند. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکتون یا همان ضرایب مسیر است و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است (Fomell & Cha, 1994). شاخص های نیکویی برازش نسبی و مطلق، هر دو شاخص های توصیفی هستند. چنانچه این شاخص ها بزرگ تر یا مساوی ۰/۵ باشند، مناسب مدل اند. از نتایج حاصل از برازندگی مدل نتیجه می گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسب تر از مطلق است. هر چند که تقریباً اکثر شاخص ها بیانگر برازندگی خوب مدل است. بنابراین، بعد از تأیید مدل، می توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن ها پرداخت.

جدول ۲: شاخص های برازندگی مدل

شاخص های برازندگی مدل	مقدار
مطلق	۰/۵۷۳
نسبی	۰/۷۸۵
مدل بیرونی	۰/۹۶۴
مدل درونی	۰/۷۵۶

#### تحلیل مسیر

در تحلیل مسیر روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می یابند و به منزله مسیرهای متمایز در نظر گرفته می شوند. مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت، از طریق ویژگی عمده آن، یعنی نمودار مسیر - که پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می سازد - تبیین می شوند. برای بررسی فرضیه های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:

محتوای پرسش نامه با اتکا به نظر متخصصان و استادان تأیید و اصلاحات لازم انجام شد. به منظور محاسبه ضریب پایایی پرسش نامه و اطمینان از هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری تحقیق، از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. این کمیت بین صفر و یک تغییر می کند؛ ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (سکاران، ۱۳۸۸). در پژوهش حاضر، ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش نامه برابر ۰/۸۹۸ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است. نتایج حاصل از بررسی پایایی ابزار سنجش به تفکیک در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱: آلفای کرونباخ

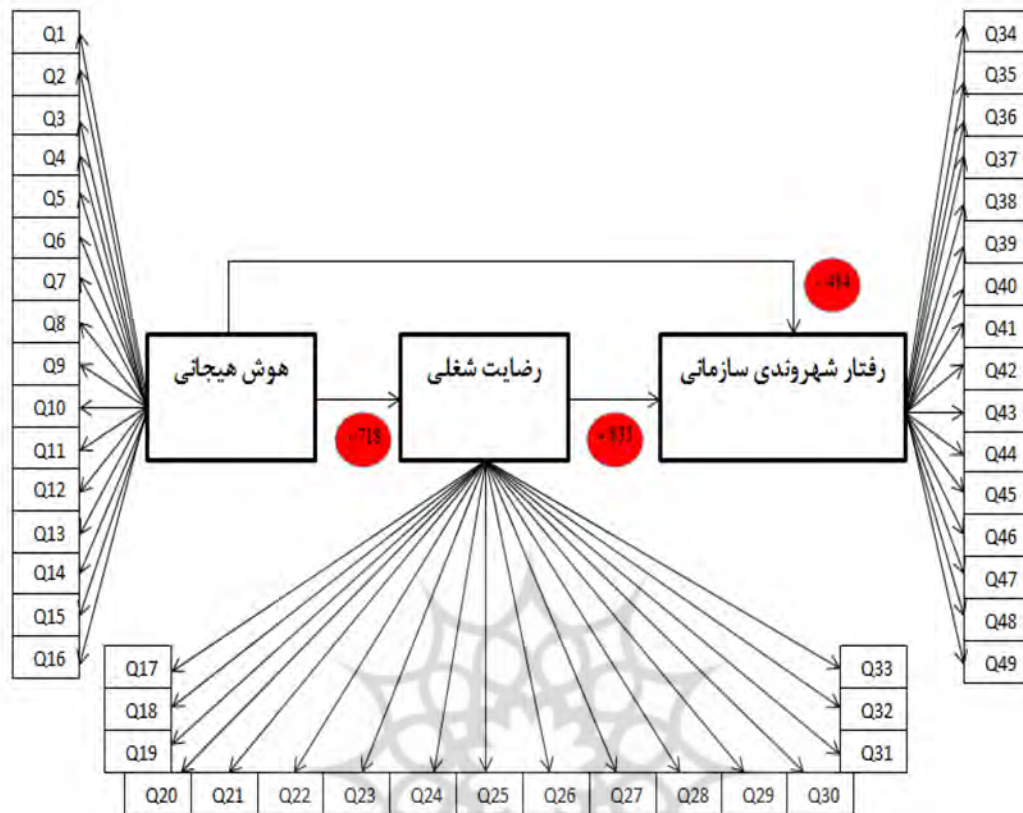
متغیر	تعداد سؤالات	ضریب آلفای کرونباخ
هوش هیجانی	۱۶	۰/۹۱۲
رضایت شغلی	۱۷	۰/۸۹۴
رفتار شهروندی سازمانی	۱۶	۰/۸۸۸
مجموع متغیرها	۴۹	۰/۸۹۸

#### یافته های تحقیق

بر اساس نتایج تحقیق، ۴۸ درصد افراد نمونه مرد و ۵۲ درصد زن بوده اند. در زمینه توزیع سنی نیز ۳۱ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۲ درصد در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۹ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۸ درصد در رده سنی ۵۰ سال به بالا بوده اند. و همچنین در زمینه میزان تحصیلات، ۱۹ درصد دیپلم، ۳۱ درصد فوق دیپلم، ۴۴ درصد کارشناسی و در نهایت ۶ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند.

#### بررسی شاخص های برازش مدل

یافتن یک مدل نظری به لحاظ آماری معنادار



شکل ۲: تحلیل مسیر مدل

در فرضیه ۱، ضریب مسیر  $0.718$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0.000$  برآورد شده و از  $0.05$  کمتر است می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0.05$  معنی دار است؛ یعنی هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری در رضایت شغلی دارد. در فرضیه ۲، ضریب مسیر  $0.835$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0.000$  برآورد شده و از  $0.05$  کمتر است می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0.05$  معنی دار است؛ یعنی رضایت شغلی تأثیر مثبت و معناداری در رفتار شهروندی سازمانی دارد. در فرضیه ۳، ضریب مسیر  $0.484$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0.000$  برآورد شده و از  $0.05$  کمتر است می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0.05$  معنی دار است؛ یعنی هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری در رفتار شهروندی سازمانی دارد.

### بررسی فرضیه های تحقیق

به منظور بررسی تمامی فرضیه های این پژوهش، ابتدا ضریب مسیر محاسبه، سپس معناداری ضریب مسیر با آماره آزمون بررسی می شود. چنانچه سطح معناداری محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ( $0.05$ ) کوچک تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می شود و در صورتی که مقدار آن از  $0.05$  بیشتر باشد، فرضیه مرتبط با آن رد می شود.

جدول ۳: مسیرهای مستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

مسیر مستقیم	ضریب مسیر	آماره آزمون	معناداری	نتیجه
هوش هیجانی - رضایت شغلی	$0.718$	$223/7$	$0.000/0$	تأیید
رضایت شغلی - رفتار شهروندی سازمانی	$0.835$	$476/8$	$0.000/0$	تأیید
هوش هیجانی - رفتار شهروندی سازمانی	$0.484$	$911/4$	$0.000/0$	تأیید



جدول ۴: مسیر غیرمستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

مسیر غیرمستقیم	از طریق متغیر	ضریب مسیر	نتیجه
هوش هیجانی - رفتار شهروندی سازمانی	رضایت شغلی	۵۹۹/۰	تأیید

به منظور محاسبه اثر غیرمستقیم (نقش متغیر واسط)، باید اثر مستقیم هوش هیجانی در رضایت شغلی را در اثر مستقیم رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی ضرب کرد که برابر می شود با:  $۰/۷۱۸ * ۰/۸۳۵ = ۰/۵۹۹$

بنابراین چون اثر غیرمستقیم (۰/۵۹۹) از اثر مستقیم (۰/۴۸۴) بیشتر شده است، فرضیه چهارم تأیید می شود؛ یعنی هوش هیجانی از طریق رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی دار و مثبتی دارد.

#### نتیجه گیری

در عصر حاضر، طراحان نظام های سازمانی اغلب تلاش خود را معطوف به کسب هدف های راهبردی و مزیت رقابتی کرده اند و بر آن اند با طراحی چنین نظام هایی، بستر بقا یا رهبری سازمان ها را در بازارهای امروزی پدید آورند. آنچه در این میان مهم به نظر می آید و بیشتر توجه این طراحان را به خود معطوف می کند، اهمیت منابع انسانی در این نظام ها و نقش آن در تحقق هدف های مدنظر است. بنابراین، منابع انسانی به منزله برجسته ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن، تمایز سازمان ها از یکدیگر، بیش از گذشته مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است. کارکنان شرکت در نقش سرمایه های انسانی تحت تأثیر رضایت شغلی قرار دارند و در واقع، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت سازمان ها و شرکت ها به شمار می رود و از جمله عواملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود. زمانی کارکنان سازمان ها می توانند تعامل خوبی با مشتریان داشته باشند که از شغل و جایگاه سازمانی خود راضی باشند. کارمندانی که احساس رضایت می کنند معمولاً به رفتارهای شهروندی سازمانی متمایل اند. تحقیق حاضر با هدف بررسی

نقش واسط رضایت شغلی در تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتل داری در هتل های سه، چهار و پنج ستاره استان آذربایجان شرقی در تابستان ۱۳۹۵ انجام شده است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که تأثیر رضایت شغلی در رفتار شهروندی سازمانی مستقیم و معنادار است. در تحقیقاتی که فولادی و همکاران (۱۳۹۳) و اسماعیلی مقدم و همکاران (۱۳۹۲) انجام دادند نیز ارتباط رضایت شغلی و رفتار شهروندی مثبت و معنادار است. در نتیجه می توان گفت تحقیقات مذکور با این بُعد از تحقیق حاضر همسویی کامل دارد. نتایج تحقیق حاضر همچنین با نتایج تحقیقات دودانگه و همکاران (۱۳۹۵)، مدنی پور و همکاران (۱۳۹۲)، فولادی و همکاران (۱۳۹۳) و نیز قسمتی از تحقیق بازوند و همکاران (۱۳۹۲)، از حیث نتیجه گیری ارتباط مستقیم مثبت و معنادار بین هوش هیجانی و رضایت شغلی، همسویی دارند؛ چراکه محققان پژوهش حاضر نیز این گونه نتیجه گیری می کنند که هوش هیجانی به طور مستقیم و معناداری در رضایت شغلی تأثیرگذار است. از دیگر نتیجه گیری های به دست آمده در تحقیق حاضر ارتباط مثبت و معنادار متغیر هوش هیجانی و متغیر رفتار شهروندی سازمانی است. همان طور که پیش تر ذکر شد تحقیقات فراوانی در این حوزه انجام شده است. در تحقیقات یعقوبی و همکاران (۲۰۱۱)، اسعدی و همکاران (۱۳۹۰) و ایلگین و همکاران (۲۰۰۹) نیز ارتباط بین این دو متغیر مثبت و معنادار نتیجه گیری شده است. می توان گفت مجموع تحقیقات مذکور به همراه بخشی از تحقیقات سلوان (۲۰۰۸)، عیدی و همکاران (۱۳۹۲)، سادات حسینی و زیرک (۲۰۱۶) و ناصری (۲۰۰۹) همسویی و همگرایی دارد. در تحقیق حاضر، تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی از طریق نقش واسط رضایت شغلی بررسی شد. گفتنی است که در هیچ یک از تحقیقات پیشین به این موضوع پرداخته نشده بود و از این حیث، بررسی این تأثیر از نوآوری های پژوهش حاضر است. در نهایت می توان نتیجه گیری را این گونه خاتمه داد که هوش هیجانی به طور مثبت و مستقیم در رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می گذارد و همچنین تأثیر هوش هیجانی در رفتار شهروندی سازمانی به صورت غیرمستقیم نیز مثبت و معنادار است. با



توجه به تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته و نتایج به دست آمده، پیشنهادهای ذیل مرتبط با هریک از فرضیه‌ها و ابعاد هوش هیجانی ارائه می‌شود:

**هوش هیجانی:** با توجه به تأثیرگذاری هوش هیجانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی، به سازمان پیشنهاد می‌شود که در فرایند جذب و استخدام نیروی انسانی، هوش هیجانی افراد را از طریق آزمون‌های معتبر سنجیده و در پست‌های مدیریتی و حساس از افراد با هوش هیجانی بالاتر بهره‌گیرند. بسیاری از صاحب‌نظران رفتار سازمانی معتقدند که هوش هیجانی اکتسابی است و می‌توان آن را در افراد تقویت کرد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران هتل‌ها برنامه‌های آموزشی مناسبی را با هدف تقویت هوش هیجانی کارکنان برنامه‌ریزی کرده، از این طریق به بروز هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی کمک کنند. تشویق کارکنانی که رفتارهای فرانقشی دارند، باعث ایجاد انگیزه در سایر کارکنان برای بروز رفتار شهروندی خواهند شد؛ بنابراین توصیه می‌شود که این افراد شناسایی، به سایرین معرفی و مورد تقدیر و تجلیل واقع شوند.

**خودآگاهی:** کارکنان نقاط قوت و ضعف خود را تشخیص داده، احساسات و عواطف خود را آن‌گونه که رخ می‌دهد شناسایی کنند؛ زیرا افرادی که دارای سطح بالایی از خودآگاهی باشند قادر به ارزیابی واقع بینانه توانایی‌های خود بوده، می‌توانند احساسات خود را در هر لحظه خاص تشخیص دهند. نتیجه این امر، کسب مهارت بیشتر در کنترل و هدایت وقایع زندگی بوده، و برای کنترل لحظه به لحظه احساسات و درک خویشتن مؤثر است.

همچنین پیشنهاد می‌شود اختیارات بیشتری به این‌گونه افراد داده شود؛ زیرا توانمندسازی افرادی که قادرند آزادانه احساسات و عواطف خود را تحت نظر قرار داده، با استفاده درست از آن‌ها، کارهای خود را ساده‌تر و راحت‌تر انجام دهند، موجب بهبود عملکرد سازمان خواهند شد. همچنین فراهم کردن برنامه‌های آموزشی درمورد خودآشنایی و شیوه بیان احساسات و عواطف خود به دیگران، می‌تواند مفید واقع شود و روابط اجتماعی مدیران و کارکنان و همکاران را فراهم کند.

**خودمدیریتی:** مدیران برای ارتقا و به‌کارگیری شاخص خودمدیریتی باید در هنگام استرس و اضطراب و قبل از انجام هر اقدام سریع و نسنجیده، درمورد آن فکر

کنند. همچنین اثر و نتیجه کنش‌ها و اعمال خود بر روی دیگران را در نظر گرفته، فشارهای روانی و تشویش‌های خود را به طور مؤثر اداره کنند؛ به این معنی که حتی در زمان خشم، کنترل خود را از دست ندهند و میزان بروز احساس خشم را در اختیار خود بگیرند؛ در نهایت پس از تجزیه و تحلیل وضعیت، به ابراز احساسات پردازند. عامل خودمدیریتی به دلایل رقابتی بسیار مهم است؛ زیرا در محیط متغیر و متحولی که سازمان‌ها فرسوده می‌شوند، فقط افرادی قادر به تطبیق با تغییرات و حفظ بقا هستند که بر احساسات خود تسلط دارند.

**آگاهی اجتماعی:** در ارتباط با مؤلفه آگاهی اجتماعی، کارکنان باید در شناسایی احساسات و عواطف همکاران و زیردستان بکوشند. همچنین تأثیرات تصمیم‌گیری را در دیگران در نظر بگیرند، شنونده خوبی باشند و بر احساسات دیگران تمرکز کنند.

**مدیریت روابط:** در خصوص مدیریت روابط، به مدیران منابع انسانی پیشنهاد می‌شود افرادی را که مدیریت روابط بالایی دارند شناسایی کرده، از آن‌ها در کارهای پروژه‌ای و فعالیت‌های تیمی بهره‌گیرند؛ زیرا موفقیت در این بخش‌ها مستلزم توانمندی‌های فردی و اجتماعی بالاست. استفاده از افرادی با مدیریت روابط بالا در مقام مدیر پروژه یا سرگروه، باعث تقویت تفکر مثبت، تنش‌زدایی، بهبود روابط و انعطاف‌پذیری و بهبود نتایج کار می‌شود.

محققان این پژوهش برای انجام نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده کردند. به محققان آتی پیشنهاد می‌شود برای انجام تحقیقات مشابه، از سایر روش‌های نمونه‌گیری استفاده کنند. همچنین پژوهشگران می‌توانند با انجام پژوهش‌های مشابه در سایر استان‌های کشور، میزان تعمیم‌پذیری یافته‌های این پژوهش را مورد آزمون قرار دهند.

#### منابع

احمدیان، فرشته (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر در معرفی بازار تبریز به عنوان برند گردشگری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، گرایش برنامه‌ریزی منطقه‌ای، دانشگاه تبریز- دانشکده جغرافیا و برنامه‌ریزی.



شغلی کارکنان با استفاده از مدل معادلات ساختاری در یکی از صنایع نفت تهران». فصل نامه بهداشت و ایمنی کار، دوره ۶، شماره ۱، ص ۳۱-۴۲.

زاهدی، شمس السادات، و زندگی، ابتهال (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتل داری». دوفصل نامه مطالعات اجتماعی گردشگری، دوره ۳، شماره ۵، ص ۱-۲۲.

سکاران، اوما (۱۳۸۸). روش های تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.

شریفی درآمدی، پرویز و آقایار، سیروس (۱۳۸۶). هوش هیجانی: کاربرد هوش هیجانی در قلمرو هیجان. اصفهان: انتشارات سپاهان.

شفیعی رودپشتی، میثم و میرغفوری، سیدحبيباله (۱۳۸۷). «سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه بندی مؤلفه های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی شهرستان یزد)». نشریه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره ۳، ص ۷-۲۸.

صیادی، سعید، چمنی فرد، راحله و نیک پور، امین (۱۳۹۴). «نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه های فکری و بهره وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: بانک تجارت منطقه شمال غرب تهران)». فصل نامه علمی - پژوهشی مدیریت بهره وری، دوره ۹، شماره ۳۴، ص ۲۷-۴۳.

عاقل، قاسم و لگزبان، سمیه (۱۳۸۷). «بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رضایت مشتری در مشاغل خدماتی». فصل نامه بانک صادرات، سال دهم، شماره ۴۶، ص ۸۹-۹۲.

عیدی، حسین، هنری، حبیب و ناصری پلنگرد، ولی (۱۳۹۲). «ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران». نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش، دوره ۱، شماره ۱، ص ۲۵-۳۵.

فولادوندی، معصومه، امیر اسماعیلی، محمدرضا، توفیقی، مریم، فولادوندی، غلامرضا و رضانی، مرضیه (۱۳۹۳). «ارتباط رضایت شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی پرستاران شاغل در بخش های ویژه و اورژانس بیمارستان های آموزشی شهر کرمان در سال ۱۳۹۱». مجله بهداشت و توسعه، دوره ۳، شماره ۴، ص ۳۴۱-۳۵۰.

اسماعیلی، محمدرضا و قدسی، مسعود (۱۳۹۲). «بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن (مورد مطالعه: ادارات برق استان تهران)». فصل نامه علمی - پژوهشی زن و مطالعات خانواده، دوره ۵، شماره ۲۰، ص ۷-۲۰.

اسماعیلی مقدم، فاطمه، دوستی، مرتضی و گودرزی، محمود (۱۳۹۲). «رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران». نشریه رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۱، شماره ۲، ص ۴۳-۵۱.

اسعدی، میرمحمد، ندافی، غزاله و شفیی رودپشتی، میثم (۱۳۹۰). «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه های عمومی؛ مورد: کتابخانه های عمومی شهرستان یزد». نشریه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره ۱۴، شماره ۱، ص ۱۲۵-۱۵۳.

بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد و اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۲). «رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان». نشریه مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴، ص ۱۲۵-۱۴۳.

برادبری، تراویس و گریوز، جین (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارت ها و آزمون ها). ترجمه مهدی گنجی، تهران: نشر ساوالان.

جلیلیان، مریم، حاجی پور، بهمن و حسین پور، محمد (۱۳۹۱). «بررسی رابطه هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آب و برق خوزستان)، مجله مدیریت فرهنگی، دوره ۶، شماره ۱۶، ص ۸۱-۹۳.

حسن زاده ثمرین، تورج و سفیدکار، سپیده (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی». فصل نامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۲۳، شماره ۸۶، ص ۱۴۱-۱۵۵.

حسینی قادیکلایی، سیدمهدی، محمدیان ساروی، محسن و ابو، حسین (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین ادراک برابری با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در بین دبیران آموزش و پرورش شهرستان سوادکوه». فصل نامه مدیریت (پژوهشگر)، دوره ۹، شماره ۲۵، ص ۱-۱۰.

دودانگه، سجاد، ذاکریان، سیدابوالفضل، دهقانی، محمد، قاضی طباطبایی، سید محمود و پیرمند، رضا (۱۳۹۵). «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت

Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, Ch., & Serroni, C. (2004). "organizational citizenship behavior : a case study of culture, leadership and trust". *management decision*, 42(1), 13-40.

Bienstock, C. C., Demoranville, W. C., & Smith, K. R. (2003). "organizational citizenship behavior and service quality". *journal of services marketing*, 17(4), 357-378.

Boyatzis, E. (2002). *Developing Emotional Intelligence*. To be published in San Francisco: Jossey – Bass.

Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). "Personality Predictors of Citizenship Performance". *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1), 52-69.

Charles, K.E., Veitch, J.A., Farley, K.M.J., & Newsham, G.R. (2004). A Model of environmental and job satisfaction in open-plan offices: COPE PE field findings. *Canadian Psychological Association 65th Annual Convention*, 1-4.

Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. (2013). "How does corporate ethics contribute to firm financial performance? The mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior". *Journal of Management*, 39(4), 853-877.

Cohen, A., & Vigoda, E. (2000). "Do good citizens make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel". *Administration & Society*, 32(5), 596-624.

Cohen, A., & Kol, Y. (2004). "professionalism and organizational citizenship behavior. an empirical examination among Israeli nurses". *journal of managerial psychology*, 19(4), 386-405.

Cropanzano, R., & Byrne, S. Z. (2000). The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance Rating, and Organizational Citizenship Behaviors. Fifteenth Annual Conference of Society for Industrial and Organizational Psychology in New Orleans.

قلی‌پور سلیمانی، علی و آزاده‌دل، محمدرضا (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی. تهران: انتشارات وارسته.

قمرانی، امیر و جعفری، حمیدرضا (۱۳۸۲). درآمدی بر هوش هیجانی و نابینایی، سومین همایش دانشجویان و دانش‌آموختگان نابینای ایران، تهران.

کلدی، علیرضا و عسگری، گیتا (۱۳۸۲). «بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران». *مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی*، دوره ۳۳، شماره ۱، ص ۱۰۳-۱۲۰.

کریمی، فریبا، حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا (۱۳۹۱). «رابطه بین مولفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان». *فصل‌نامه رهیافتی‌نودر مدیریت آموزشی*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۱۵۱-۱۶۶. محمودی میمند، محمد و هرنودی، عطاءاله (۱۳۹۳). «تبیین نقش رفتار شهروندی سازمانی در ارزش ویژه برند مبتنی مشتری». *مجله مدیریت بازاریابی*، دوره ۳، شماره ۱، ص ۱۴۵-۱۲۵.

محمدتبار، سمیه، اسکندری، حسین و عباس‌پور، عباس (۱۳۹۰). «بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس». *فصل‌نامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، دوره ۲، شماره ۷، ص ۴۹-۶۶.

مدنی‌پور، نادیا، محققیان، شهناز، رحیمی، محسن و صیادی، غلامعلی (۱۳۹۲). «بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی پرستاران بیمارستان الزهرا اصفهان». *فصل‌نامه علمی دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه*، دوره ۱، شماره ۲، ص ۶۳-۶۹.

مقیم، سید محمد (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه.

نیک‌پور، امین و سنجر، سلاجقه (۱۳۹۱). «نقش چابکی سازمانی در رضایت شغلی کارکنان». *دوماهنامه مدیریت*، دوره ۲۳، شماره ۶۶، ص ۳۱-۳۶. هادی‌زاده مقدم، اکرم و فرجیان، مرجان (۱۳۸۷). «بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی؛ مطالعه موردی بانک ملت». *فصل‌نامه پیام مدیریت*، دوره ۷، شماره ۲۸، ص ۱۰۳-۱۲۸.





organizational citizenship behavior. California State University, Long Beach.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors". *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical lit literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26(3), 63-513.

Saathoff, K. I. (2009). Adapting to supervisor styles: the moderating role of employee emotional intelligence on organizational citizenship behavior. A dissertation presented to the department of psychology and the faculty of the graduate college University of Nebraska.

Salovey P., & Mayer J.D. (1990). "Emotional intelligence". *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

Solan, A. M. (2008). The relationships between emotional intelligence, visionary leadership, and organizational citizenship behavior in continuing higher education. Regent University.

Tag, X., & Hawley, J. M. (2009). "Measuring customer-based brand equity: Empirical evidence from the sportswear market in china". *Journal of Product and Brand Management*, 18(4), 262-271.

Thorndike, E.L. (1920). "Intelligence and its uses". *Harper's Magazine*, 140, 227-235.

Yaghoubi, E., Ahmadzadeh, S., & Abdullah, H. (2011). "An Analysis of Correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)". *Modern Applied Science*, 5, 25-37.

Yew, L. T. (2008). "Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia". *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 4(1), 85-101.

Donohue, W., & Heywood, J. (2004). "Job satisfaction. International". *Journal of Man Power*, 26(4), 36-37.

Ertürk, A. (2006). "Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors". *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257-270.

Fornell, C., & Cha, J. (1994). "Partial least squares". *Advanced Methods of Marketing Research*, 407, 52-78.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Hosseini, E., & Zirak, M. (2016). "The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior and organizational commitment in city secondary school teachers Torbat-h". *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 10(7), 962-971.

Ilgin, B., Semra, G., Azizen, E., & Ozge, T. (2009). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the Moderating Effects of Gender on This Relationship, Creativity, Innovation and Management. Abstracts of the 10th International Conference Sousse, Tunisia.

Kaschub, M. (2002). "Defining Emotional Intelligence in Music Education", *Arts Education policy Review*, 103(5), 9-15.

Naseri, V. (2009). Survey of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior among National Academy of Olympic and Paralympics Employees, M.S Dissertation of Tehran University.

Organ, D.W. (1998). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Book.

Plato, D. (2003). "Effective Education and The Role of Emotional Intelligence". Internet Address: [www.advancedcommunication.com/Au/html](http://www.advancedcommunication.com/Au/html).

Pasanen, S. E. (2000). Emotional intelligence, conscientiousness and integrity as predictors of



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی