

بررسی تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتارهای شهروندی سازمانی

* علیرضا شیروانی
** رسول صریحی اسفستانی

چکیده

امروزه شواهد حاکی از آن است که هوش به تنهایی نمایان‌گر موفقیت در محیط کار نیست و عواطف و احساسات نقش کلیدی در موفقیت سازمانی به عهده دارند. افراد هوشمند از نظر هیجانی می‌توانند اثربخشی را در تمام سطوح سازمانی گسترش دهند و نقشی مهم در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی و تقلیل رفتارهای کاری مخرب ایفا نمایند. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان ستادی معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی است که مجموعاً ۵۳۷ نفر می‌باشند؛ که از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده و از این جامعه، نمونه مورد نظر از طریق فرمول کوکران، ۲۲۴ نفر به دست آمد. به منظور گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسشنامه استاندارد جانگک و یون (۲۰۱۲) استفاده شد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق ماتریس همبستگی، معادلات رگرسیون، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای کاری مخرب و ارزیابی احساسات دیگران و تنظیم احساسات بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر چندانی ندارد. لیکن بهره‌برداری از احساسات بر رفتارهای کاری مخرب و ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی بیشترین تأثیر را دارد.

واژگان کلیدی: هوش عاطفی^۱، رفتار کاری مخرب^۲، رفتار شهروندی سازمانی^۳، تنظیم احساسات^۴، استفاده از احساسات^۵، ارزیابی احساسات خود^۶ و ارزیابی احساسات دیگران^۷.

* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اصفهان

** دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اصفهان (نویسنده مسئول)

rasoolsarihi@gmail.com

1. emotional intelligence
2. counterproductive work behaviors
3. Organizational Citizenship Behavior
4. regulation of emotion, use of emotion
5. use of emotion
6. self-emotion appraisal
7. others' emotion appraisal

تاریخ دریافت: ۹۲/۴/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۶

مقدمه

واقعیت‌ها نشان می‌دهد با گذشت زمان و پیچیده‌تر شدن محیط‌های کاری ضرورت پرداختن به مباحث جدیدتر در عرصه مطالعات سازمانی که بر کارایی هر چه بیشتر کارکنان اثرگذار است، روز به روز بیشتر می‌شود (حقیقی و دیگران، ۱۳۹۰). در این میان هوش هیجانی جدیدترین تحول در زمینه ارتباط میان تفکر و هیجان می‌باشد (ملایی و دیگران، ۱۳۹۱) و دربردارنده آگاهی، تنظیم و بیان درست دامنه‌ای از هیجان‌ات است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۱).

از طرفی دیگر با عنایت به اینکه افزایش اثربخشی و برتری در میان رقبا همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام موثرتر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (مارکوزی و ایکسین، ۲۰۰۴). و ماهیت رفتار شهروندی سازمانی مزیت رقابتی را افزایش می‌دهد (ying, MAI, 2011, P.1-4). همچنین رفتار شهروندی سازمانی^۱، بهبود عملکرد شغلی را به همراه دارد (۲۰۰۶، Organ & Podsakoff).

از طرفی دیگر رفتار شهروند سازمانی به دلیل داشتن وجدان کاری، در تضاد با یک رفتار کاری مخرب (CBW) ناشی از فرار از کار که با غیبت و تأخیر تجلی می‌یابد، قرار دارد (امامی و عباسی، ۱۳۹۰: ۸۸). عواقب ناشی از رفتارهای کاری مخرب و اصرار بر ادامه آن در محیط کار سبب افزایش توجه به مطالعه چنین رفتارهایی از سوی پژوهشگران گردیده است (Levy; MacLane & Walmsley, 2010; Tziner, 2011).

این مسئله در خصوص وزارت امور اقتصادی و دارایی که تنظیم‌کننده سیاست‌های اقتصادی و مالی کشور و هم‌چنین ایجاد‌کننده هماهنگی در اجرای آنها می‌باشد از اهمیت و حساسیت دو چندانی برخوردار است. بنابراین سؤال اساسی این پژوهش این می‌باشد که: "آیا مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتار شهروند سازمانی مؤثرند؟" به عبارتی دیگر آیا می‌توان چگونگی رفتارهای کاری مخرب و رفتار شهروند سازمانی را به میزان ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات، ارزیابی احساسات خود و تنظیم احساسات کارکنان نسبت داد.

الف) رفتار شهروندی سازمانی

اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی نخستین بار توسط اورگان و بتمن^۲ (۱۹۸۳) مطرح گردید (Nielsen, el 2011).

1. organizational citizenship behavior
2. Organ & Batman

توسعه این مفهوم از نوشتارهای بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز^۱ ناشی شده است (castro, et al, 2004). از رفتار شهروندی سازمانی تعاریف گوناگونی ارائه شده است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود: رفتار شهروندی سازمانی، به رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که سبب بهبود عملکرد سازمان می‌گردد گفته می‌شود (Hall, 2009, P382). اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را رفتاری خودجوش و آگاهانه می‌داند که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نشده اما در مجموع اثربخشی سازمانی را ارتقاء می‌دهد (Alicia, 2008).

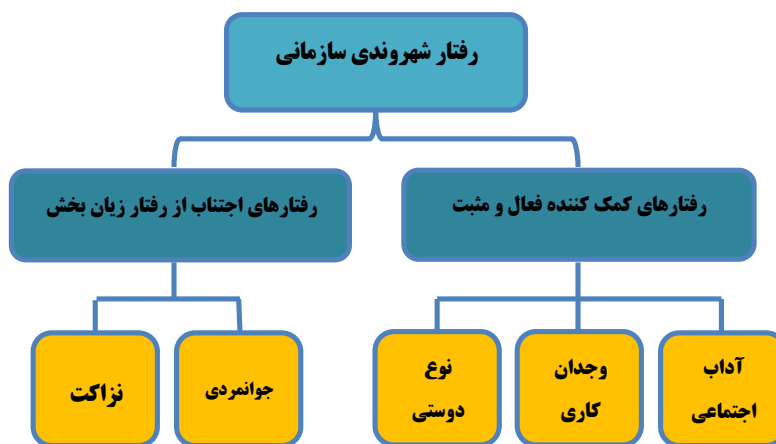
در رفتار شهروندی سازمانی به جای انجام امور شخصی بر انجام فعالیت‌های حرفه‌ای تمرکز می‌شود و کارکنان از توانایی و تلاش خود به نفع سازمان استفاده می‌کنند بدون اینکه انتظار تلافی و پاداش داشته باشند (DiPaola & da Costa, Neves, ۲۰۰۹).

شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات می‌باشد (رودساز، رضایی منش و توکلی، ۱۳۹۱).

در یک جمع‌بندی، عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: (۱) رفتاری است گسترده‌تر از آنچه توسط سازمان‌ها تصور می‌شود (۲) اختیاری^۲ است (۳) از سوی ساختار رسمی سازمان، مستقیماً اجرتی برای آن در نظر گرفته نمی‌شود (۴) ضرورتی جهت بهبود عملکرد سازمان می‌باشد (Prajogo & Dermott, 2011, P.717).

شاید بتوان گفت که معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان شده است که تحقیقات زیادی بر اساس این الگو صورت گرفته است (Hadizadeh. Et el, 2011). در این پژوهش از ابعاد این مدل که در شکل زیر نشان داده شده، استفاده گردیده است:

-
1. katzs
 3. Authority



شکل شماره ۱: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از نظر اورگان بر اساس نوع رفتار (اقتباس: اورگان، ۲۰۰۶)

ب) هوش عاطفی

در فرهنگ لغت آکسفورد، معنای لغوی عاطفه "هر تحریک یا اغتشاش در ذهن، احساس" ذکر شده است (گلمن، ۱، ۱۳۹۱: ۳۸۷).

در سال ۱۹۸۰ بار-ان^۱ برای اولین بار مخفف بهره هیجانی یا EQ^۲ را به کار برد (کیاروچی، اسکات، دین و هیون، ۲۰۰۳) و در سال ۱۹۹۰ «سالوی و مایر» با بکار بستن روش‌های علمی، مفهومی را با عنوان «هوش عاطفی یا احساسی» برای اولین بار به صورت عملیاتی در آوردند (leary Myleen, 2009).

محققین از هوش عاطفی تعاریف گوناگونی ارائه شده است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود: مایر و سالووی (۱۹۹۷) هوش عاطفی را توانایی برای درک دقیق، ارزیابی و بیان احساسات، توانایی برای دسترسی یا ایجاد احساساتی که تأمل و تفکر را تسهیل می‌کنند؛ توانایی برای درک احساس و دانش مربوط به احساسات و عواطف؛ و توانایی برای ارتقاء رشد عاطفی و فکر، تعریف کرده‌اند (Shih & Susanto, 2010, P.149).

به عقیده دانیل گلمن (دهه ۱۹۹۰) هوش عاطفی بر اهمیت مفاهیمی همچون همدلی، شناخت، ابزار و کنترل صحیح احساسات تأکید می‌کند (موریس و دیگران، ۱۳۹۱: ۱۲). هوش عاطفی از روی منبع کنترل درونی قابل پیش‌بینی است (کیل و بل، ۲۰۰۸: سانگ و دیگران، ۲۰۱۰). هوش عاطفی توانایی تشخیص عواطف خود و دیگران و تنظیم احساسات در موقعیت‌های اجتماعی می‌باشد (Cezava & Bolock, 2009).

به عقیده پاپاس و کاررایت^۱ کارکنانی که هوش عاطفی بالاتری دارند، قدرت انتقال پذیری بیشتری دارند که نشان می‌دهد هوش عاطفی نقش به‌سزایی در رفتار شهروندی سازمانی دارد (Carwright & Pappas, 2008). وانگ و لاو^۲ اظهار می‌دارد که هوش عاطفی توانایی درک احساسات خود و دیگران و کنترل یا بهره‌برداری از این احساسات در شرایط مختلف می‌باشد. (Wong, Law, 2002). احساسات کارکنان در تعیین عملکرد بلندمدت آنها با توجه به توانایی عقلانی‌شان از اهمیت بیش‌تری برخوردار است. (Song, et.al, 2010)

وین برگر^۳ (۲۰۰۳) هوش عاطفی را به توانایی درک احساسات خود و دیگران، توانایی حفظ روابط انسانی ملایم و توانایی سازگاری موثر با تغییرات محیطی تقسیم می‌کند (Weinberger, 2003). نتایج پژوهش کوبز^۴ (۲۰۱۲: ۱) نیز مؤید این است که عملکرد و رضایت شغلی کارکنان تحت تأثیر هوش عاطفی مدیران قرار دارد.

هوش عاطفی از مجموعه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و تسهیل‌کننده‌های گوناگونی ساخته شده است که بیشتر آنها را می‌توان از طریق یادگیری در دیگران ایجاد کرد یا پرورش داد (علی اکبری، ۱۳۹۱). هوش عاطفی یک عامل ضروری برای موفقیت در زندگی، آسایش روانی و بهبود در روابط میان فردی در محیط کار می‌باشد (Saeed, Javadi, Mokhtari Nouri, 2013)

مهارت‌های هوش عاطفی با مهارت‌های شناختی هم‌افزایی^۵ دارند؛ کارکنان برتر، از هر دوی دوی آنها برخوردارند. هر قدر شغل پیچیده‌تر باشد هوش عاطفی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند (گلمن، ۱۳۹۱: ۴۰).

وانگ و لاو^۶ اظهار می‌دارد که هوش عاطفی توانایی درک احساسات خود و دیگران و کنترل یا بهره‌برداری از این احساسات در شرایط مختلف می‌باشد. (Wong, Law, 2002).

۱) ارزیابی احساسات دیگران^۷ (OEA): توانایی درک و فهم احساسات دیگران است (Cote, Miners, 2006).

۲) کاربرد احساسات^۸ (UOE): توانایی استفاده از اطلاعات هیجانی شخصی در عملکرد خود و فعالیت‌های تولیدی است (Cote, Miners, 2006).

1. Carwright & Pappas
2. Wong, C., Law, K.S.
3. Weinberger
4. Cobbs
5. synergy
6. Wong, C., Law, K.S.
7. others' emotion appraisal
8. use of emotion

۳) ارزیابی احساسات شخصی^۱ (SEA): توانایی شناخت هیجان‌های جسمی و روان‌شناختی خود را گویند (Ghanai et al, 2004). لازم به ذکر است سالوی و همکاران، توانایی درک احساسات خود و دیگران را اساسی‌ترین توانایی هوش عاطفی معرفی کردند (Fitness, ۲۰۰۱).

۴) تنظیم احساسات^۲ (ROE): توانایی کنترل عواطف مطابق با رفتار مناسب در شرایط مورد نظر است. توانایی تنظیم احساسات، گشودگی در برابر تجربیات هیجانی، انتخاب و کنترل روش‌هایی که هیجان‌ها ایجاد می‌کنند (Carr, 2004). نارسا کنش‌وری^۳ هیجانی و بدتنظیمی هیجانی^۴، مشخصه‌ی اصلی این اختلال است (Sharp, et.al, 2011 & Conklin, et.al, 2006).

ج) رفتارهای کاری مخرب^۵

مطالعه رفتارهای غیراخلاقی کارکنان سازمان‌ها، نسبت به مطالعه رفتارهای مثبت و معطوف به کارایی، دارای تاریخچه کوتاه‌تری است (Robinson & Bennett, 1995). اسپکتور (۱۹۷۵ و ۱۹۷۸) شاید اولین کسی باشد که چنین رویکردی را برای تعریف "تعرض سازمانی" به مثابه‌ی رفتارهایی به قصد آسیب رساندن به سازمان به کار برد (امامی و عباسی، ۱۳۹۰: ۸۹). اسپکتور و فوکس^۶، رفتار کاری مخرب (CBW) یا غیر مولد را به عنوان رفتاری که به قصد آسیب زدن به سازمان یا سایر اعضای آن، شامل اقدامات بالقوه‌ی آسیب‌زننده تعریف می‌کند. (Spector & Fox, 2002).

از رفتارهای کاری مخرب تعاریف جامع‌تری ارائه شده است که در ادامه به آنها اشاره می‌شود: رفتارهای کاری مخرب، به رفتارهایی اشاره دارد که عمدتاً و از روی میل به سازمان و افراد در محیط کار چون همکاران، سرپرستان و مشتریان ضربه و آسیب وارد می‌کند. رفتارهای ضد تولید شامل پرخاشگری، رفتار خصمانه و زشت نسبت به همکاران، تخریب تجهیزات سازمان، انجام هدفمند کار به صورت نادرست، سرقت و تلاش برای بازسازی از کار دیگران می‌باشد (Fox; Spector, 2007).

رفتارهای کاری مخرب، اقدامات نامناسب ارادی و مکرر بکار گرفته شده توسط کارکنان می‌باشد که این اعمال در نقطه مقابل اقدامات مخرب تصادفی و ناخواسته قرار دارند Spector

1. self-emotion appraisal
2. regulation of emotion
3. emotional dysfunction
4. emotional dysregulation
5. Conterproductive Work Behavior (CWB)
6. Spector P.E.; Fox, S.

(Fox & Fox, 2010). رفتارهای کاری مخرب، پاسخ‌های مبتنی بر عاطفه (احساس) و مبتنی بر شناخت به تجربیات محیط کار می‌باشند (James, 2005, 48).

همچنان که شرایط از طریق ارزیابی‌ها و ادراکات شخصی پالایش می‌یابد، باعث تهییج هیجان شده و احتمال آن را که افراد هر یک از دو نوع رفتار OCB و CWB را انتخاب کنند، تحت تأثیر قرار می‌دهد. هیجان منفی احتمال CWB را افزایش می‌دهد، در حالی که احساسات مثبت منجر به تمایل به OCB می‌شوند (Spector & Fox, 2002).

عواطف یا احساسات، موجبات وقوع رفتارهای کاری مخرب را فراهم می‌کنند. لیکن احتمال وقوع رفتارهای کاری مخرب در کارکنانی که احساسات منفی بالایی دارند به طور چشمگیر بیشتر از افراد با احساسات مثبت بالا می‌باشد (Richards,; Schat, 2011). مایر، سالووی و اگروسا^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی به این نتایج دست یافتند که بین هوش عاطفی و دو ویژگی اصلی شخصیت روان رنجورخویی و برون‌گرایی ارتباط معناداری وجود دارد.

برخلاف OCB ها، CWBها شکل‌هایی از سوء رفتار سازمانی، رفتار غیرکارکردی و رفتار نامرتب به محیط کاری هستند که برای سازمان و کارکنان مضر است (Sackett, et. el, 2006). نتایج پژوهش فیردوسیایا و جایان^۲ (۲۰۱۳) نشان می‌دهد که ارتباط معکوس معناداری بین کیفیت زندگی کاری و رفتار کاری مخرب وجود دارد. رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به دلیل داشتن وجدان کاری (سر وقت و هر روز)، در تضاد با یک رفتار کاری مخرب (CBW) ناشی از فرار از کار که با غیبت و تأخیر تجلی می‌یابد، قرار دارد (امامی و عباسی، ۱۳۹۰: ۸۸).

جانگک و یوون^۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی دریافتند که مؤلفه‌های ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات هوش عاطفی به طور قابل توجهی تحت تأثیر رفتارهای کاری مخرب قرار دارند و مؤلفه‌های ارزیابی احساسات خود و استفاده از احساسات، رفتارهای شهروندی سازمانی را بیشتر تحت تأثیر قرار می‌دهند

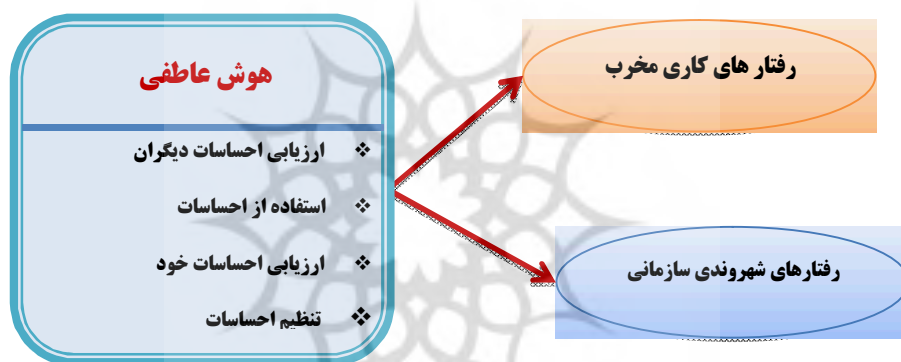
آنچه که از تئوری‌های مطرح شده فوق می‌توان استدلال به تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نمود آن است که با کاربست مؤلفه‌های هوش عاطفی، می‌توان درک صحیح از احساسات خود و همکاران به دست آورد و همیشه جهت دستیابی به اهداف سازمانی خود را ترغیب به تلاش در حد اعلی نمود و نیز خود را قادر به کنترل خلق و خوی و دست و پنجه نرم کردن منطقی با مشکلات کرد تا بدین طریق

1. Mayer, Salovey & Agrusa
2. Firdousiya, PC & Jayan, C
3. Hyo Sun Jung1, Hye Hyun Yoon

رفتارهای کاری مخرب (از جمله ایجاد ضایعات زیاد، به دلیل استفاده نادرست از ابزار و امکانات سازمان، عدم رعایت قوانین و مقررات مربوطه و وظیفه شناسی و مسئولیت را وظیفه دیگران دانستن) به حداقل ممکن برسد و همچنین با کاربری مؤلفه‌های هوش عاطفی در سازمان، کارکنان با کاربری نوع دوستی، تواضع و فروتنی و ... تمایل بیشتری برای شرکت در فعالیت‌های خارج از وظیفه و مشارکت‌های داوطلبانه نشان می‌دهند که در نهایت موجبات تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را فراهم می‌نماید.

مدل مفهومی تحقیق

با توجه به موضوع تحقیق « تأثیر هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتار شهروندی سازمانی » در این مدل از الگوی جانگ و یون (۲۰۱۲) استفاده شده است.



شکل شماره ۲: مدل مفهومی تحقیق (اقتباس از: Jung & Yoon, 2012)

فرضیه‌های تحقیق

- فرضیه اول: ارزیابی احساسات دیگران بر رفتارهای کاری مخرب تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه دوم: کاربرد احساسات بر رفتارهای کاری مخرب تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه‌های سوم: ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای کاری مخرب تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه‌های چهارم: تنظیم احساسات بر رفتارهای کاری مخرب تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه پنجم: ارزیابی احساسات دیگران بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه ششم: کاربرد احساسات بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه هفتم: ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.
- فرضیه هشتم: تنظیم احساسات بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معناداری دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر بر حسب هدف از نوع تحقیقات توسعه‌ای است. هم‌چنین این پژوهش بر حسب دستاورد یا نتیجه تحقیق از نوع کاربردی و به لحاظ استراتژی تحقیق مورد استفاده پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق، شامل کارکنان ستادی رده کارشناسی (کارشناسان، کارشناسان مسئول و مدیران پایه) معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی است که مجموعاً ۵۳۷ نفر می‌باشند؛ که جهت حصول اطمینان از این موضوع که اداره کل‌های مختلف این معاونت به طور کافی نمایندگی جامعه آماری را داشته باشند از روش تصادفی طبقه‌ای به عنوان یکی از روش‌های نمونه‌گیری استفاده شده که از این جامعه، نمونه مورد نظر از طریق فرمول زیر ۲۲۴ نفر به دست آمد:

$$n = \frac{N \times (Z_{\alpha/2})^2 \times p(1-p)}{\xi^2(N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \times P(1-P)}$$

$N = 537$ $\xi = 5\%$ $Z_{\alpha/2} = 1.96$ $P = 0.5$ $n = ? = 224$

فرمول شماره ۱: روش محاسبه نمونه آماری

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد پژوهش جانگ و یاون^۱ (۲۰۱۲) استفاده شد که در آن پرسشنامه مارکوزی و کاترین^۲ (۲۰۰۴) برای ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی، پرسشنامه وانگ و لاو^۳ (۲۰۰۲) برای ارزیابی مؤلفه‌های هوش عاطفی، پرسشنامه بیچارد^۴ (۲۰۰۷) جهت ارزیابی رفتارهای کاری مخرب مورد استفاده قرار گرفته است. هم‌چنین جهت افزایش روایی پرسشنامه از نقطه‌نظرات کتبی و شفاهی اساتید متخصص این رشته و کارشناسان وزارت امور اقتصادی و دارایی با توجه به شرایط و ضوابط حاکم بر سازمان بهره‌مند گردید. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها، ابتدا ۳۰ نفر از جامعه آماری انتخاب و پرسشنامه در اختیار آن‌ها قرار گرفت و سپس از روش آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسشنامه استفاده گردید که مقدار آلفا آن برابر ۰.۸۲ به دست آمد که می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

1. Chiang & Tsung
2. Markoczy and Katherine
3. Wong and Law
4. Bechtoldt et al. (2007)

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، ابتدا داده‌های گروه نمونه به ماتریس همبستگی یا کواریانس تبدیل می‌شوند و از سوی یک سری از معادلات رگرسیون توصیف می‌گردد، سپس تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از تحلیل مسیر، در مورد عامل‌های شناخته شده در تحلیل عاملی اکتشافی صورت می‌گیرد (این تحلیل توسط مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار آماری لیزرل انجام شده است).

یافته‌ها

در این بخش، محقق برای پاسخگویی به مسأله تدوین شده یا تصمیم‌گیری در مورد رد یا تأیید فرضیات، از روش‌های مختلف تجزیه تحلیل به شرح زیر استفاده کرده است. از لحاظ توصیف مشخصات جمعیت شناختی کارکنان باید گفت که برای نشان دادن توزیع فراوانی هم‌زمان دو یا چند متغیر طبقه‌ای از جدول توافقی استفاده شد که بر اساس آن بیشترین فراوانی مربوط به کارکنانی است که دارای سطح تحصیلات لیسانس (۱۱۵ نفر) با پست سازمانی کارشناس (۱۰۹ نفر) و سوابق خدمتی بالاتر از ۱۵ سال (۱۳۵ نفر) می‌باشند. سپس تحلیل عاملی اکتشافی برای آیت‌های مربوط به هر یک از متغیرها صورت گرفت و ضرایب کلیه آیت‌ها (ارزیابی هیجانانگیز دیگران، استفاده از هیجانانگیز، ارزیابی احساسات خود، تنظیم هیجانانگیز، رفتار کاری مخرب و رفتار شهروندی سازمانی) با مقادیر بالاتر از ۰/۵ در یک تابع قرار گرفته‌اند.

بررسی اعتبار همگرا برای متغیرها

برای کلیه متغیرها «ارزیابی هیجانانگیز دیگران» (۰/۶۰)، استفاده از هیجانانگیز (۰/۶۵)، ارزیابی احساسات خود (۰/۶۲)، تنظیم هیجانانگیز (۰/۵۴)، رفتار کاری ضد تولیدی (۰/۸۶) و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۷۱) مقدار شاخص AVE بزرگتر از مقدار ۰/۵ می‌باشد. پس اعتبار همگرا می‌باشد. تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از فن تحلیل مسیر در نرم‌افزار آماری LISREL برای آزمون معناداری عامل‌ها به کار برده شده است.

جدول ضریب همبستگی بین سازه‌های مورد مطالعه: در صورتی که مقدار قدرمطلق آماره تی بزرگتر از مقدار جدول یعنی ۱/۹۶ باشد فرض یک یعنی معنی‌دار بودن رابطه بین دو متغیر را نتیجه می‌گیریم. همانطور که در جدول بالا ملاحظه می‌کنید بین متغیرهای مستقل ارزیابی هیجانانگیز دیگران، استفاده از هیجانانگیز، ارزیابی احساسات خود، تنظیم هیجانانگیز و متغیرهای وابسته رفتار کاری مخرب و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره ۱: ضریب همبستگی بین سازه‌های مورد مطالعه

| OCB | CWB | ROE | SEA | UOE | OEA | |
|-----|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-----|
| | | | | | ۱ | OEA |
| | | | | ۱ | - ۰/۰۸ - ۱/۰۶ | UOE |
| | | | ۱ | ۰/۴۶ ۸/۱۵ | ۰/۳۰ ۴/۶۰ | SEA |
| | | ۱ | ۰/۵۲ ۸/۹۶ | ۰/۳۰ ۴/۳۰ | - ۰/۰۲ - ۰/۲۱ | ROE |
| | ۱ | - ۰/۴۲ - ۶/۹۸ | - ۰/۶۱ - ۱۴/۶۱ | - ۰/۶۲ - ۱۴/۵۸ | - ۰/۳۶ - ۶/۰۲ | CWB |
| ۱ | - ۰/۷۴ - ۲۴/۹۲ | ۰/۴۳ ۶/۹۵ | ۰/۷۹ ۲۶/۰۵ | ۰/۵۵ ۱۱/۳۲ | ۰/۲۱ ۳/۲۴ | OCB |

بررسی معنی داری رابطه بین متغیرهای مدل (آماره تی)

همان‌طور که در جدول زیر ملاحظه می‌شود نتیجه می‌گیریم رفتار شهروندی سازمانی تحت تاثیر این پنج آیتم می‌باشد. همچنین آیتم‌های سایر متغیرها مورد آزمون قرار گرفت که با آماره‌های تی بزرگتر از مقدار ۱/۹۶ در شکل‌گیری متغیر آنها نیز تاثیر معنی داری داشته و نتیجه این که سایر متغیرها نیز تحت تاثیر آیتم‌های خود می‌باشند.

جدول شماره ۲: آماره تی، ضریب استاندارد و مقدار خطا در عوامل مختلف

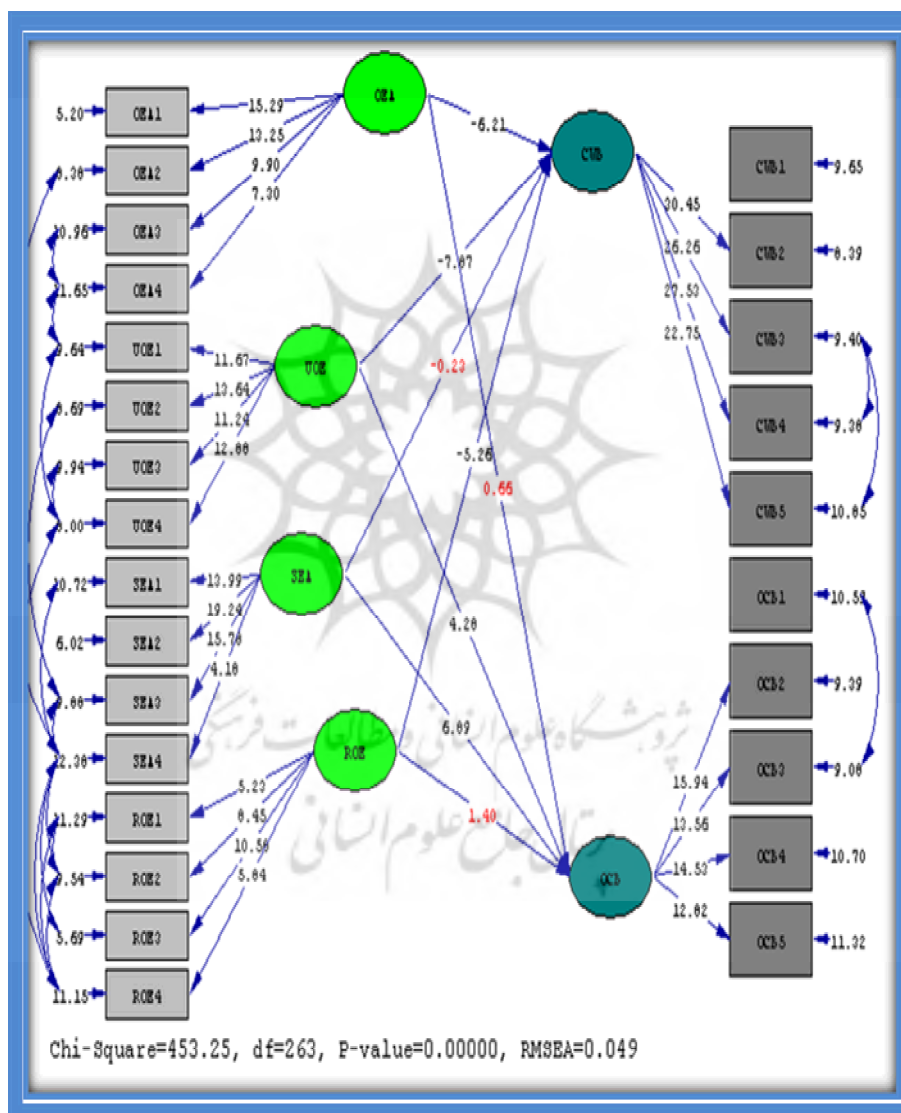
| خطا | ضریب تعیین | آماره تی | ضریب استاندارد | آیتم‌ها |
|-------|------------|----------|----------------|---------|
| ۰/۰۵۶ | ۰/۵۳ | ۱۴/۲۱ | ۰/۷۳ | OCB1 |
| ۰/۰۵۴ | ۰/۷۸ | ۱۹/۰۶ | ۰/۸۸ | OCB2 |
| ۰/۰۵۹ | ۰/۷۲ | ۱۷/۷۹ | ۰/۸۵ | OCB3 |
| ۰/۰۵۹ | ۰/۶۷ | ۱۶/۸۷ | ۰/۸۲ | OCB4 |
| ۰/۰۵۳ | ۰/۵۲ | ۱۴/۱۰ | ۰/۷۲ | OCB5 |

با توجه به نتایج جدول فوق کار را با این بیست آیتم ادامه می‌دهیم.

بررسی اثر متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته در مدل

شکل بالا مدل اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد. نتایج تخمین نیز حاکی از مناسب بودن مدل است. خروجی لیزرل مقدار χ^2 به درجه آزادی برابر ۱/۷۲ و کوچکتر از ۳ است که مقدار مناسبی می‌باشد؛ پایین بودن میزان این شاخص نشان‌دهنده تفاوت کم میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده تحقیق است.

همچنین خروجی، میزان $RMSEA = 0.049$ ، را برای مدل نشان می‌دهد که کوچکتر از مقدار $0/08$ می‌باشد علاوه بر χ^2 ، هر چه میزان شاخص $RMSEA$ کمتر باشد، مدل از برازش مناسب‌تری برخوردار است. مقدار کای دو به درجه آزادی $(1/72)$ کوچکتر از عدد ۳ می‌باشد. همچنین مقدار $RMSEA$ برابر 0.049 و کوچکتر از مقدار $0/08$ می‌باشد و شاخص‌های $CFI(0/96) - GFI(0/90) - NFI(0/92) - NNFI(0/95) - IFI(0/96)$ همگی بزرگتر یا نزدیک به مقدار $0/90$ می‌باشد پس مدل برازش خوبی را نشان داده و مورد تایید می‌باشد.



نمودار شماره (۱): تحلیل عاملی تاییدی برای تاثیر متغیرهای مستقل بر روی متغیرهای وابسته

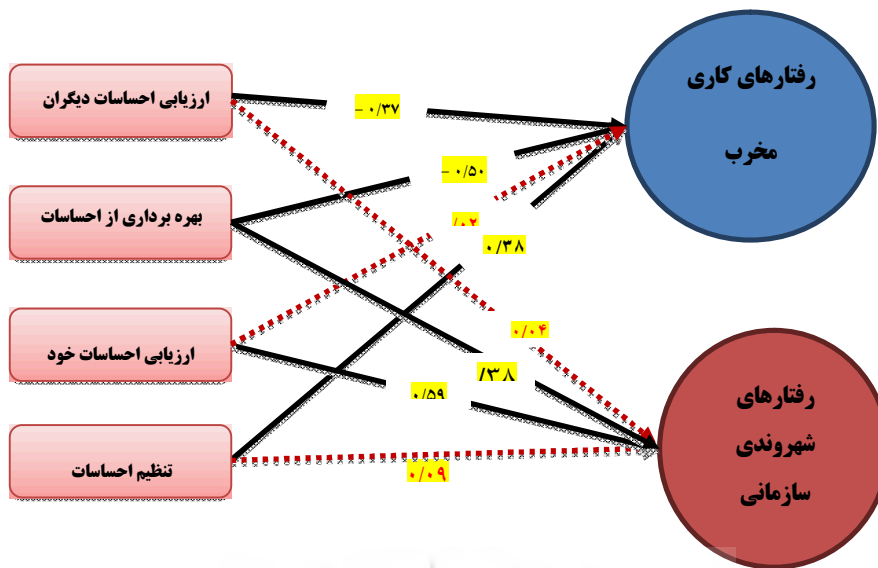
آزمون فرضیه‌ها

همان‌طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود کلیه فرضیه‌ها بر اساس مقدار قدرمطلق آماره تی مورد آزمون قرار گرفتند که میزان تاثیر حاصله از فرضیه اول (۰/۳۷-)، فرضیه دوم (۰/۵۰-)، فرضیه چهارم (۰/۳۸-) می‌باشد که نشان‌گر آن است که ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات بر رفتارهای کاری مخرب تاثیر معکوس دارد. جدول شماره ۳: میزان تاثیرات حاصله از فرضیه‌های تحقیق

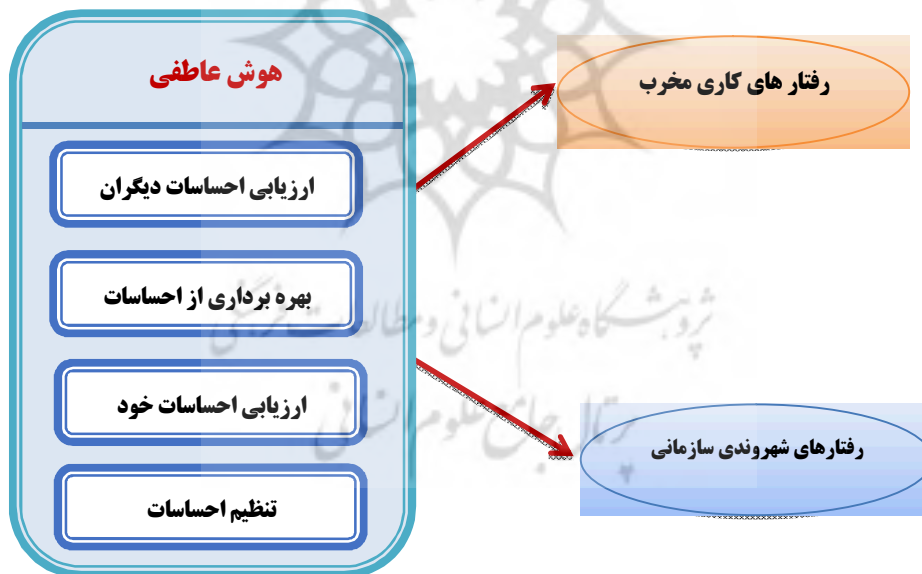
| فرضیه‌ها | آماره تی | مقدار جدول | نتیجه گیری | مقدار تاثیر |
|----------|----------|------------|-------------|-------------|
| اول | -۶/۲۱ | ۱/۹۶ | تاثیر دارد | -۰/۳۷ |
| دوم | -۷/۸۷ | ۱/۹۶ | تاثیر دارد | -۰/۵۰ |
| سوم | -۰/۲۳ | ۱/۹۶ | تاثیر ندارد | -۰/۰۲ |
| چهارم | -۵/۲۶ | ۱/۹۶ | تاثیر دارد | -۰/۳۸ |
| پنجم | ۰/۶۶ | ۱/۹۶ | تاثیر ندارد | ۰/۰۴ |
| ششم | ۴/۲۸ | ۱/۹۶ | تاثیر دارد | ۰/۲۶ |
| هفتم | ۶/۸۹ | ۱/۹۶ | تاثیر دارد | ۰/۵۹ |
| هشتم | ۱/۴۰ | ۱/۹۶ | تاثیر ندارد | ۰/۰۹ |

میزان تاثیر حاصله از فرضیه‌های ششم (0/26) و فرضیه هفتم (0/59) می‌باشد که نشان می‌دهد استفاده از احساسات و ارزیابی احساسات خود بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت و مستقیم دارد.

همچنین میزان حاصله از فرضیه سوم (۰/۰۲-) می‌باشد که نشان‌دهنده آن است ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای کاری مخرب تاثیر چندانی ندارد. نیز میزان حاصله از فرضیه پنجم (۰/۰۴) و فرضیه هشتم (۰/۰۹) می‌باشد که نشان می‌دهد که ارزیابی احساسات دیگران و تنظیم احساسات تاثیر چندانی بر رفتار شهروندی سازمانی ندارد.



شکل شماره ۳: میزان تاثیرات متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته



مدل تحقیق بر اساس یافته های تحقیق

نتیجه‌گیری

مطابق آنچه که در این پژوهش بدان پرداخته شد می‌توان نتایج حاصله و پیشنهادات مربوطه را به شرح ذیل بیان نمود:

نتایج حاصله نشان می‌دهد ارزیابی احساسات دیگران و استفاده از احساسات و تنظیم احساسات تأثیر معکوس و معنی‌دار را بر رفتارهای کاری مخرب دارند و تحقیقات جانگک و یوون (۲۰۱۲) نیز حاکی از این تأثیر معنادار دارد. استفاده از احساسات و ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار دارند. در حالی که ارزیابی احساسات دیگران و تنظیم آن تأثیر چندانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی ندارد. نتیجه حاصله با تحقیقات جانگک و یوون (۲۰۱۲) همخوانی دارد.

جهت تقویت این ارتباطات پیشنهاد می‌شود سازمان کارکنان را از چشم‌انداز و اهداف سازمان آگاه نموده و به شیوه‌های مختلف آنان را تشویق نمایند تا در راستای دستیابی به آن تلاش نمایند. همچنین سعی نمود انگیزه و اعتماد به نفس کارکنان را ارتقا داد تا آنها ترغیب به تلاش در حد اعلی برای دستیابی به اهداف سازمانی و شخصی شوند که این شیوه سبب کاهش چشم‌گیر رفتارهای مخرب سازمانی خواهد شد.

از طرفی دیگر سازمان به کارکنان از طروق مختلف آموزش دهد که به دفعات حالات عاطفی خود را تحت نظارت قرار دهند؛ احساس خود را در همان لحظه‌هایی که روی می‌دهد شناسایی کنند و واکنش‌های معقولانه و ارادی در آن لحظات از خود نشان دهند. مدیران و کارکنان سازمان باید به شناخت کافی از احساسات و عواطف کارکنان دیگر و ارباب رجوعان دست یابند تا سبب افزایش میل و علاقه آنان برای گذاشتن وقت جهت رفع مشکلات دیگران شود.

سازمان نیز کارکنان را با ارائه آموزش‌های لازم قادر سازد که تفکرات خود را بر اساس اطلاعات مهمی که علت تجربه احساسات را شرح می‌دهند، اولویت‌بندی نمایند و با کاربرست راهکارهایی آنان را قادر سازد که توانایی اخذ دیدگاه‌های چندگانه برای ارزیابی یک مشکل از کلیه زوایا (دیدگاه خوش بینانه و بد بینانه) را داشته باشند تا در ارتقاء رفتارهای شهروندی سازمانی آنان مثمر‌ثمر باشد. و با کاربرست راهکارهایی، سعی در جهت دادن احساسات کارکنان در آگاهی بیشتر از خویشتن، ارتقاء توان خودنگری و تشخیص دادن احساس‌های خود به همان گونه‌ای که وجود دارند به نحوی که موجبات افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را فراهم سازد.

همچنین می‌توان با آموزش‌های لازم و کاربرست تدابیری کارکنان را قادر ساخت در مواجهه با مسائل پیچیده و مشکلات، بر احساسات غلبه و با آرامش آن مسائل و مشکلات را رفع نمایند. همچنین با کسب مهارت‌های لازم کارکنان بتوانند نوع احساسات خود را تشخیص دهند و دریابند که این هیجانها، چگونه زندگی کاری و شخصی آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد و چگونه می‌توانند سازگاری موفقیت‌آمیز با آنها را یاد بگیرند و چگونه این احساسات را می‌توانند مدیریت کنند تا موجبات ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را در سازمان فراهم نماید.

سخن آخر اینکه سازمان‌ها می‌توانند با تکیه بر آموزه‌های مؤلفه‌های هوش عاطفی از ایجاد رفتارهای کاری مخرب کارکنان پیشگیری نمایند و موجبات افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را فراهم سازند.



منابع

- امامی، مصطفی؛ عباسی، محسن (۱۳۹۰)، "تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی"، چاپ اول، تهران: انتشارات سخنوران.
- حقیقی کفاش، مهدی؛ مظلومی، نادر و میرزا محمدی، فرزانه (۱۳۹۰)، "پیامدهای بدبینی سازمانی"، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۴ (صص ۱۳۹-۱۱۷).
- رودساز، حبیب؛ رضایی منش، بهروز و توکلی، شقایق (۱۳۹۱)، "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی"، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۸ (صص ۱۳۴-۱۰۹).
- گلמן، دانیل (۱۳۹۱)، "کاربرد هوش هیجانی در محیط کار"، مترجم: نسرين پارسا، چاپ اول، تهران: انتشارات رشد (۲).
- گلמן، دانیل (۱۳۹۱)، "هوش هیجانی"، مترجم: نسرين پارسا، چاپ هفتم، تهران: انتشارات رشد (۱).
- ملایی، عین الله؛ آسایش، حمید؛ قربانی، مصطفی؛ سبزی، زهرا (۱۳۹۱)، "همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های مقابله‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گلستان"، مجله پژوهنده دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، سال هفدهم، شماره ۳، (صص ۱۳۳-۱۲۷).
- موریس و دیگران (۱۳۹۱)، "پرورش هوش هیجانی نوجوانان"، مترجم: فیروزه کاوسی، چاپ سوم، تهران: انتشارات رشد.
- موسوی، ستاره؛ عاملی، جلال جیل؛ علی بخشی، فاطمه (۱۳۹۱)، "بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با باورهای انگیزشی و راهبردهای یادگیری خودتنظیمی بر عملکرد تحصیلی دانشجویان"، تحقیقات علوم رفتاری، دوره ۱۰، شماره ۳ (صص ۱۹۲-۱۷۹).
- علی اکبری دهکردی، مهناز (۱۳۹۱)، "رابطه بین هوش هیجانی و رضایت زناشویی در زوجین"، مجله علوم رفتاری، دوره ۶ شماره ۲ (صص ۱۶۹-۱۶۱).
- Alicia, S.M. Leung (2008). Matching ethical work climate to in role and extra role behaviors in a collective work setting, *Journal of Business Ethics*, 79:43.55.
- Belcourt, M., Bohlander, G., & Snell, S (2008), "Managing Human Resources". 5th Canadian Edition. Thomson-Nelson.
- Carr, A (2004). *Positive Psychology*. New York: Brunner-Routledge.
- Cartwright, S., Pappas, C (2008). Emotional intelligence its measurement and implications for the workplace. *International Journal of Management Review* 10 (2),149-171.

Castro, C.B., Armario, E.M., and Ruiz, D.M (2004),” The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty”, *International Journal Of Service Industry Management*, 15, No.1, pg.27.

Ciarrochi, J., scott, G., Deane, F.P., and Heaven, P.C.L (2003). Relations between social and emotional competence and mental health: a construct validation study. *Personality and Individual Differences*, 35, 1947–1963.

Conklin, C. Z., Bradley, R., & Westen, D (2006). *Affect Regulation in Borderline Personality Disorder*. *J. Nervous & Mental Disease*, 194, 69-77.

Cote, S., Miners, C.T.H (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. *Administrative Science Quarterly* 51 (1), 1–28.

DiPaola, M. F. & da Costa Neves, P.M.M (2009). Organizational citizenship behaviors in American and Portuguese public schools, *Journal of Educational Administration*, Vol. 47 No. 4, pp. 490-507

Fitness, J (2001). Emotional intelligence and intimate relationships. In Ciarrochi, J.P. and Mayer, J.D. *Emotional intelligence in every life, USA: Psychology Press*.

Firdousiya, PC & Jayan, C (2013), Relationship Between Quality Of Work Life, Relationship Quotient And Counterproductive Work Behavior, *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, IJSSIR, Vol. 2 (5), pp. 1-11.

Fox, S., Spector P.E & Miles D (2007). Counterproductive work behavior (CWB) In response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions . *Journal of vocational behavior*, 59, 221,-309

Hadizadeh. M. Akram, and Tehrani. Maryam, (2011), “Predicting model of organizational identity toward its effect on organizational citizenship behaviors (OCBs)”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5(23), PP.9877-9888.

Hall, A. T & Zinko, R. P & Alexia A. F and Gerald R, (2009), “Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction”, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol15, Num 4, pp381-392.

Law, K.S., Wong, C.S., Song, L.J (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology* 89 (3), 483–496.

Leary Myleen and Reilly Michael and Brown Willian (2009) , “A Study of Personality Preferences and emotional intelligence”, *Leadership & organization development Journal*, vol. 30, No. 5, PP.421-434.

Levy, T.; Tziner, A (2011). "When destructive deviance in the workplace becomes a liability: A decisional behavioral model". *Quality & Quantity: International Journal of Methodology* 45 (1): 233–239.

Ilies, R., Nahrgang, J.D., Morgeson, F.P (2007). Leader-member exchange and citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 92 (1), 269–277.

MacLane, C. N.; Walmsley, P. T (2010). "Reducing counterproductive work behavior through employee selection". *Human Resource Management Review* 20 (1): 62–72.

Markoczy livia and xin Katherine (2004).”*The Virtues of omission Organizational Citizenship Behavior*”. University of California. PP.27-28.

Nielsen. T. M & Hrivnak, A & Shaw, M. (2011) :”Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research”. *Small Group Research*. Vo.40 , No. 5, 555-577.

Norman, S.M., Avey, J.B., Nimnicht, J.L., Pigeon, N.G (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies* 17 (4), 380–391.

Orgun, W. P., Podsakoff, M. P.; and Mackenzie, B. S. (2006), *"Organizational Citizenship Behavior, is Nature , Antecedents, and Consequences"*. India: A Sage Publication Series. India. (Series in Applied Paperback: 360 pages).

Prajogo, Daniel, I. & McDermott, (2011), “The relationship between multidimensional organizational culture and performance”, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.31, No.7, pp.712-735.

Robinson SL, Bennett RJ (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2): 555-572.

Richards, David A.; Schat, Aaron C. H (2011). "Attachment at (not to) work: Applying attachment theory to explain individual behavior in organizations". *Journal of Applied Psychology* 96 (1): 169–82.

Sackett, P.R., Berry, C.M., Wiemann, S.A., Laczko, R.M.(2006). Citizenship and counterproductive behavior: clarifying relations between the two domains. *Human Performance* 19 (4), 441–464.

Saeed, Yaser. Javadi, Mahrooz. Mokhtari Nouri, Jamileh (2013).” Assessment and comparison of Emotional Intelligence of Nurses in General and Intensive Care Units”, *Iran J Crit Care Nurs* 2013;5(4):214-221.

Salovey, P&Mayer, J.D (2011). *Emotional development and Emotional intelligence : Educational implications*(pp-3-23),Basic Book

Shaiful Anuar Khalid & Hassan Ali & Mohammad Ismail & Norshimah Abdul Rahman & Kamsol Mohamed Kassim & Rozihana Shekh Zain (2009), “Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Empolyees in Hotel Industry “, *International Journal of Psychological Studies* Vol. 1, No.1,pp.16-25.

Sharp, C., Pane, H., Ha, C., Venta, A., Patel, A. B., Sturek, S., & Fonagy, P (2011). *Theory of Mind and Emotion Regulation Difficulties in Adolescents with Borderline Traits*. *J Am Acad Child Adolesc Psychiatry*, 50(6):563-573.

Shif Hsi-An and Susanto Ely (2010),”Conflict Management Stles, Emotional Intelligence, and job performance in Public Organizations”, *International journal of Conflict Management*, Vol. 21, No. 2, , PP. 147-168.

Song, L.J., Huang, G., Peng, K.J., Law, K.S., Wong, C.S., Chen, Z., (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence* 38 (1), 137–143.

Spector P.E.; Fox, S (2002).” An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior”. *Human Resource Management Review*, No. 12/269-292.

Spector, P. E.; Fox, S (2010). "Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior?". *Applied Psychology: an International Review* 59 (1): 21–39.

Weinberger, L.A (2003). *An examination of the relationship between emotional intelligence, leadership style and perceived leadership effectiveness*. Doctoral Dissertation. The Graduate School of the University of Minnesota.

Wong, C., Law, K.S., (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly* 13 (3), 243–274.

Ying, Mai(2011).*the effect of HRM Practices and CSR on competitive advantage: Mediator of organizational citizenship behavior* . International Conference on E-Business and E-Government (ICEE), Conference Publication. Pp 1-4.

