

## رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی با هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید در

### کارخانه‌های لبنی شهر شیراز

راحله فیلی\*<sup>۱</sup>، محمدعلی نادى<sup>۲</sup>

#### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی رابطه‌ی بین ابعاد ویژگی‌های شخصیتی، هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید در کارخانه‌های لبنی شهر شیراز بود. نمونه‌ی مطالعه‌ی این پژوهش شامل ۳۰۰ کارمند از ۳ کارخانه‌ی شهر شیراز در رشته‌ها و مقاطع گوناگون تحصیلی بودند که از این بین ۵۸ نفر زن و ۲۴۲ نفر مرد بودند. ابزار پژوهش برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی سه بخشی شامل پرسشنامه‌ی ۵ عاملی شخصیت نئو، پرسشنامه‌ی هوش هیجانی و پرسشنامه‌ی رفتارهای ضدتولید بود. یافته‌ها نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین هوش هیجانی با گشودگی، خوشایندی، بین رفتار ضدتولید با بی‌ثباتی هیجانی وجود دارد و بین رفتار ضدتولید با هوش هیجانی رابطه‌ی معناداری وجود داشت. بین برون‌گرایی و وجدانی بودن برحسب مدرک تحصیلی و برون‌گرایی و برحسب سابقه خدمت کارکنان تفاوت وجود دارد. از بین مؤلفه‌های شخصیت، وجدانی بودن بر هوش هیجانی و بی‌ثباتی بر رفتار ضدتولید تأثیر دارد.

#### واژه‌های کلیدی:

ویژگی‌های شخصیتی، هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱- کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی- سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.

۲- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

\* نویسنده‌ی مسئول مقاله، rahil\_feili@yahoo.com

## مقدمه

مهم‌ترین هدف هر سازمان، دستیابی به بالاترین سطح بهره‌وری ممکن یا بهره‌وری بهینه است. به‌طور کلی بهره‌وری، مفهومی است که برای نشان دادن نسبت برون‌داد به درون‌داد یک فرد، واحد، سازمان و یا یک ملت به‌کار گرفته می‌شود. در این صورت، اگر میزان تولید و خدمات یک سازمان بیش از مجموعه‌ی میزان نیروی کار، سرمایه، مواد و وسایلی باشد که به‌کار گرفته است، می‌گوییم سازمان بهره‌وری لازم را دارد. وقتی بهره‌وری افزایش می‌یابد که هوشمندانه‌تر عمل شود و منابع موجود بهتر به‌کار گرفته شود؛ نه اینکه لزوماً سخت‌تر یا بیشتر کار شود (ساعتچی، ۸۶). بدون شک نیروی انسانی ماهر و کارآمد از مهم‌ترین ابزارها برای رسیدن به اهداف سازمان می‌باشد. زیرا نیروی انسانی نقش مهمی در افزایش و کاهش بهره‌وری سازمان را برعهده دارد؛ یعنی اگر سازمان از بیشترین سرمایه و بهترین تکنولوژی و امکانات برخوردار باشد، اما فاقد نیروی انسانی مولد و بانگیزه باشد؛ به اهداف خود نخواهد رسید (مهداد، ۱۳۸۷). رفتار ضدتولید یک رفتار عمدی از طرف کارکنان است که از سوی سازمان به‌عنوان مقابله با هدف‌ها و رغبت‌های مشروع آن در نظر گرفته می‌شود. در چنین روی‌آوردی، رفتار ضدتولید مانند یک پدیده‌ی فراگیر که دامنه‌ی وسیعی از رفتارها مشتمل بر دزدی، سوءاستفاده از اطلاعات، سوءاستفاده از زمان و منابع و اعمال جسمی و کلامی نامناسب را دربر می‌گیرد، در نظر گرفته شده است (گرویز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). بر مبنای چنین تعاریفی، رفتار انحرافی در محیط کار را می‌توان به‌عنوان رفتارهای ضدتولید تلقی کرد (دالال، سیمز و اسپنسر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳). از سوی دیگر، در پیشینه‌ی پژوهشی علاقه وافری (برای نمونه اورگان و پین<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹) نسبت به رفتارهای ضدتولید به چشم می‌خورد. اسپکتور<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) در مجموع، برخی از صاحب‌نظران این‌گونه رفتارها را به دو طبقه‌ی کلی رفتارها ضدتولید مبتنی بر کناره‌گیری (غیبت، تأخیر، تمایل به ترک خدمت) و برون‌ریزی رفتاری آشکار مانند پرخاشگری (کلامی و جسمی)، ایجاد اخلال و آشوب، کارشکنی و دزدی، طبقه‌بندی کرده‌اند. افرادی که شخصیت سالم‌تری دارند، رفتار ضدتولید کمتری از خود نشان می‌دهند. آیزنگ (۱۹۹۰) شخصیت را کلیت یکپارچه‌منش، مزاج، هوش و جسم تعریف می‌کند. او برای شخصیت، دو بعد درون‌گرایی - برون‌گرایی و باثباتی - بی‌ثباتی را معرفی می‌کند (گنجی، ۱۳۸۰<sup>۵</sup>). براین اساس، امروزه استفاده از ویژگی‌ها و صفات شخصیتی در تبیین برخی از رفتارهای سازمانی مورد توجه بسیاری از پژوهشگران قرار

- 
- 1- Groise
  - 2- Dalal, Simes & Spensor
  - 3- Organ & Pin
  - 4- Spector
  - 5- Schmidt & Hunter

گرفته است. به‌عنوان مثال، اشمیت و هانتز (۱۹۹۲) در یک مدل علی نشان دادند وجدانی بودن که یک ویژگی شخصیتی است، همراه با توانایی ذهنی و تجربه‌ی کاری در تبیین عملکرد شغلی اثر معنی‌داری دارد. آنها همچنین در پژوهش خود نشان دادند که وجدانی بودن می‌تواند اثر مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد شغلی داشته باشد و هرچه فرد باوجدان‌تر باشد، رفتار کاری ضدتولید کمتری از خود نشان می‌دهد. براین اساس به‌نظر می‌رسد که ویژگی‌های شخصیتی، مستقیم یا غیرمستقیم موجب بروز پیامدهای شناختی می‌شود و باید توانایی‌های شناختی و هیجانی افراد مختلف در سازمان شناخته شود؛ چون افرادی که از هیجانات خود آگاهی بیشتری دارند، از سلامت روانی بالاتری برخوردار بوده و در محیط کار خود رفتارهایی که باعث تهدید سلامت سازمان یا برخی مجموعه‌های کارکنان آن شود، در آنها دیده نمی‌شود و در واقع دچار انحراف کاری یا رفتار ضدتولید نمی‌شوند. پس سازمان‌ها می‌توانند با بررسی ویژگی‌های شخصیتی و همچنین هوش هیجانی افراد در سازمان، رفتارهای انحرافی یا ضدتولید آنها را کنترل نمایند و با شکوفاسازی نیروهای بالقوه‌ی سازمانی، در جهت توسعه‌ی کشور و تحول و بهینه‌سازی نقش اساسی ایفا نمایند. رفتارهای کاری ضد تولید، رفتارهای حرفه‌ای مضر هستند که به سازمان‌ها یا مردم داخل سازمان‌ها آسیب می‌رساند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۵). اگرچه بعضی از رفتارهای ضدتولید کشف شده‌اند، اما هنوز به‌طور منفی بر سازمان‌ها تأثیر می‌گذارند (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵؛ ساکت، ۲۰۰۲). در رفتارهای ضدتولید پرخاشگرانه، بحث جدی آسیب دیدگی جسمی و روانی همکاران، سرپرستان، مدیران و حتی مشتریان مطرح است. این گونه خشونت‌ها و پرخاشگری‌ها به سادگی هزینه‌های گزافی به سازمان تحمیل و فضای سازمان را دچار ناامنی روانی و جسمانی می‌سازد (رابینسون و ولری کلی، ۱۹۹۸؛ مایلز و کری، ۱۹۹۸؛ مارتین کو و دیگران، ۲۰۰۲). گاه مشاهده می‌شود به‌رغم اینکه از لحاظ تناسب تخصص حرفه‌ای، افراد با تحصیلات یا محیط و وسایل کار آنها اشکالی وجود ندارد، اما محصول کار رضایت‌بخش نیست. پس یکی از موضوع‌های بسیار مهم در کار، تناسب کار با ویژگی‌های شخصیتی افراد است (حجازی، ۱۳۸۰).

نقش ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار و شناخت، گاه مستقیم و بی‌واسطه است و گاه با اثرگذاری بر عوامل واسطه‌ای موجب بروز پیامدهای رفتاری و شناختی می‌شود. یکی از آرزوهای هر فرد، این است که خود و دیگران را بهتر بشناسد. لذا ویژگی‌هایی که می‌تواند به افراد کمک کند تا خود و دیگران را بهتر شناخته، در نزد دیگران محبوب‌تر بوده و پیوند با آنها را استوارتر از پیش سازد، در اصطلاح شخصیت نامیده می‌شود (علوی، ۱۳۸۷). شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های روانی است که در فرد به‌صورت پایدار وجود دارد و بر رفتار و تفکر وی اثرگذار است (رابینزودی سنز، ۱۹۹۸ ترجمه ارشاد، اعرابی و رفیعی، ۱۳۸۵). هر شغل دارای خصوصیات منحصر به فرد است،

مثلاً آیا شغل نیازمند کار فکری است یا جسمی، محیط شلوغ دارد یا خلوت، کار به تنهایی انجام می‌شود یا با گروه و مسائل دیگر. در مقابل، افراد هم دارای ویژگی‌های شخصیتی خود هستند، دوست دارند به تنهایی کار کنند. برخی به فعالیت‌های ذهنی و برخی به فعالیت‌های جسمی علاقه دارند و برخی مسئولیت‌پذیر و برخی هم مسئولیت‌ناپذیر هستند. در دنیای کنونی که سازمان‌ها همه را فراگرفته و تعداد زیادی از انسان‌ها برای معاش و گذراندن زندگی و ارائه‌ی خدمات، ناگزیر خود را در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهند، بیشتر عوامل فشارهای روانی منشاء سازمانی دارند (نصرالله، ۱۳۸۵). از دو هزار سال پیش مسأله‌ی هوش هیجانی اولین بار توسط افلاطون مطرح شد. فهم هوش هیجانی به‌عنوان بخشی از نظام گسترده‌تر شخصیت می‌تواند محققان را نسبت به این مسأله حساس نماید که چه بخش‌هایی از شخصیت می‌تواند هوش هیجانی را تحت تأثیر قرار دهد و اثرات آن را افزایش یا کاهش دهد (نیوزمن و کانتانو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). از جمله مسائلی که شخصیت افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، هوش هیجانی است. چنانچه استین و همکارانش (۲۰۰۵) در پژوهشی تحت عنوان "شخصیت، خوب بودن و سلامتی به ویژگی‌های هوش هیجانی مربوط است" به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی بیشتر از شخصیت با اندازه‌ی شبکه اجتماعی ارتباط دارد. مایر، سالووی و اگروسا<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی تحت عنوان "خدمات کارمندان بیمارستانی، انطباق شیوه: نقش هوش هیجانی و اجتماع اصول جمعیت شناختی" به این نتایج دست یافتند که بین هوش هیجانی و دو ویژگی اصلی شخصیت روان‌رنجور خوبی و برون‌گرایی ارتباط معناداری وجود دارد.

طبق نظر بارون (۲۰۰۳)، هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌های غیرشناختی توانش‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی‌های فرد برای موفقیت، کنار آمدن با مطالبات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد (هن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵)، مایر، سالووی و کاروسو<sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، هوش هیجانی را دربرگیرنده‌ی چهار توانایی به‌هم پیوسته می‌دانند: ادراک هیجان در خود و دیگران، استفاده از هیجان برای تسهیل تصمیم‌گیری، درک هیجان و مدیریت هیجان. هوش هیجانی، شخص را قادر می‌سازد از روابط بین خلق و عملکرد آگاه شود و تلاش‌های خود را به سمت فعالیت‌هایی هدایت کند که بهترین وضعیت هیجانی را موجب شود (عبدالملکی، ۱۳۸۵). هوش هیجانی، توانایی تشخیص هیجان

- 
- 1- Newesman & Kantano
  - 2- Mayer, Salovey & Agrusa
  - 3- Hen
  - 4- Mayer, salovey & caroso

خود و دیگران و تنظیم هیجان‌ها در موقعیت‌های اجتماعی می‌باشد(کزآوا و بولوک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). همچنین، هوش هیجانی شخص را قادر می‌کند تا خلق مثبت را حفظ و آن را افزایش دهد که همین امر می‌تواند به‌طور غیرمستقیم فرد را در فرآیند تفکر درگیر کند(ایوچویک و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). بنابراین افرادی که هوش هیجانی بالایی در سازمان دارند، وظیفه‌ی خود را به خوبی انجام می‌دهند و در نتیجه به رفتارهای ضدتولید دست نمی‌زنند. چنانچه، دشپاند<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در تحقیقی تحت عنوان "تأثیر هوش هیجانی روی رفتارهای ضد تولید در چین" به این نتیجه دست یافت که تفاوت معنی‌داری بین دانش‌آموزان و مدیران مدارس چین در مورد رفتارهای ضدتولید وجود ندارد. اما در هوش هیجانی آنها تفاوت معنی‌داری دیده می‌شود. رفتارهای ضدتولید یا تولید ستیزیا نابارور، به رفتارهایی اشاره دارد که عمداً و از روی میل، به سازمان و افراد در محیط کار چون همکاران، سرپرستان و مشتریان ضربه و آسیب وارد می‌کند. رفتارهای ضدتولید شامل پرخاشگری، رفتار خصمانه و زشت نسبت به همکاران، تخریب تجهیزات سازمان، انجام هدفمند کار به‌صورت نادرست، سرقت و تلاش برای بازداری از کار دیگران می‌باشد(اسپکتور و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). فاین و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی تحت عنوان "آیا شخصیت خوب کافی است؟ تأثیر متغیرهای محیطی بر رابطه بین صداقت و رفتارهای ضد تولید" به این نتایج دست یافتند که براساس درگیری کارمندان و کنترل تعدیل یافته ایمنی، ارتباط بین صداقت و رفتارکاری ضدتولید، به این صورت می‌باشد، هنگامی که صداقت بالا باشد رفتار ضدتولید کم شده و وقتی صداقت کم باشد، رفتار ضدتولید زیاد می‌شود. بالتون، بکر و باربر<sup>۶</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی تحت عنوان "پنج ویژگی شخصیت پیش‌بینی‌کننده‌ای از رفتارهای متفاوت ضد تولید" به این نتیجه رسید که وجدان کاری که یکی از مؤلفه‌های شخصیت است، پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتارهای خرابکاری و سرقت در سازمان می‌باشد؛ پس نتیجه نشان داد که بین رفتارهای ضد تولید و شخصیت افراد ارتباط معناداری وجود دارد. از بسیار زیان‌بار و مضر در سازمان تلقی شود پژوهش حاضر می‌تواند در زمینه‌ی بهبود عملکرد سازمان‌ها مفید باشد. بنابراین برای مشخص کردن ارتباط میان این متغیرها با رفتارهای ضدتولید کارخانه‌های لبنی شهر شیراز، این پژوهش انجام شد.

- 1- Cezava&Bolock
- 2- Evehick. et al
- 3- Deshpand
- 4- Spector.et al
- 5- Fine, S. et al
- 6- Balton, Becker, & Barber

### فرضیه‌ها:

۱- بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و رفتارهای ضدتولید آنها در سازمان رابطه وجود دارد. (جدول ۲) حاکی از آن است که بین رفتار ضدتولید با روان‌رنجورخویی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد. این نتایج با نتایج پژوهش هاشمی و همکاران (۱۳۸۷)، همسویی دارد که دریافتند بین رفتارهای نابارور سازمانی (ضدتولید) با اضطراب و روان‌رنجورخویی رابطه‌ی مثبت دارند. به نظر می‌رسد که هرچه فرد از ثبات هیجانی بیشتری در سازمان برخوردار باشد، رفتار ضدتولید کمتری دارد و ارتباط بیشتر او با سازمان و مدیر باعث عدم وجود رفتارهای ضدتولید خواهد شد، براساس نظریه‌ی رابطه‌ی قراردادی دوطرفه وان داین و گراهام (۱۹۹۴)، یک رابطه‌ی قراردادی بین کارکنان و سازمان برقرار می‌شود. در واقع عدم وجود رفتار ضدتولید در محل کار، بیانگر اهمیت دادن سازمان به کارکنان است که با نتایج پژوهش بالتون، بکروبر (۲۰۱۰) عدم همسویی دارد و می‌توان تبیین دیگری را طرح نمود که وجدان کاری که یکی از مؤلفه‌های شخصیت است، پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتارهای خرابکاری و سرقت در سازمان می‌باشد. این ناهمسویی ممکن است ناشی از چند احتمال باشد: اول اینکه در پژوهش حاضر ویژگی‌های شخصیتی کارکنان کارخانه‌های لبنی شهر شیراز را مورد بررسی قرار داده‌اند، در صورتی که در پژوهش بالتون، بکروبر در بین کارکنان خارج از کشور پژوهش انجام شده است که به نظر می‌رسد تفاوت در جامعه‌ی آماری، از جمله علل ناهمسویی در پژوهش می‌باشد. احتمال دوم اینکه به نظر می‌رسد در فضا و فرهنگ سازمان کارکنان آشنایی درستی با رفتار ضدتولید نداشته باشند که ناخواسته در پاسخ‌ها منعکس نموده‌اند.

۲- بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان با هوش هیجانی آنها در سازمان رابطه وجود دارد. (جدول ۳) حاکی از آن است که بین هوش هیجانی با برون‌گرایی‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی رابطه‌ی معنی‌دار وجود داشت. این نتایج با نتایج پژوهش بشارت (۱۳۸۶) همسویی دارد که بین هوش هیجانی و برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، همسازی و وظیفه‌شناسی همبستگی مثبت معنی‌داری و بین هوش هیجانی و نوروژگرایی همبستگی منفی معنی‌داری وجود داشت. بنابراین به نظر می‌رسد که هوش هیجانی افراد در برون‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی کارکنان نقش به‌سزایی ایفا می‌کند که یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش اسکالت، ری و کرتا (۲۰۰۴) همسویی دارد که توانایی شناخت و شخصیتی به مدت طولانی نقش اساسی در تحقیق رویدادهای اعمال بشری بازی می‌کند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و شخصیت ارتباط معناداری وجود داشت.

۳- بین هوش هیجانی کارکنان با رفتارهایی ضدتولید آنان در سازمان رابطه وجود دارد. (جدول ۱۰) حاکی از آن است که بین رفتار ضدتولید با هوش هیجانی رابطه‌ی معنی‌دار وجود

نداشت. این نتایج با نتایج پژوهش دشباند(۲۰۰۵) همسویی ندارد که دریافت بین رفتار ضدتولید با هوش هیجانی رابطه وجود دارد و از دلایل این ناهمسویی، می‌توان احتمال تفاوت در جامعه‌ی آماری را بیان کرد و احتمال دوم اینکه به نظر می‌رسد در فضا و فرهنگ سازمان کارکنان آشنایی درستی با وظایف خود در سازمان نداشته باشند که ناخواسته در پاسخ‌ها منعکس نموده‌اند. در تحلیل نتایج این یافته که رفتار ضدتولید با هوش هیجانی کارکنان رابطه ندارد، به نظر می‌رسد که رفتار ضدتولید نمونه‌های مختلفی را دربر می‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح رفتار تولید مورد نیاز برای انجام آن کار است و همچنین طبق نظر ارگان که معتقد است کارکنان در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند و این نشان‌دهنده‌ی رفتار تولیدی بالای آنهاست. اما به نظر می‌رسد بر میزان هوش هیجانی که به افراد استانداردهایی ارائه می‌دهد تا قضاوت نمایند که نیازهای اقتصادی و اجتماعی و احساسی آنها از قبیل توجه و احترام شخصی را در برگیرد برآورده سازد، تحت الشعاع قرار نخواهد داد.

### روش

در این پژوهش که از نوع مطالعه همبستگی سه متغیری بود، به بررسی رابطه‌ی بین ویژگی‌های شخصیتی با هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید پرداخته شد. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را کلیه‌ی کارکنان شاغل در کارخانه‌های لبنی رامک بیتا، پگاه و خوشمزه در شهر شیراز تشکیل می‌دادند که تعداد آنها برحسب گزارش کارگزینی کارخانه‌ها، مجموعاً ۸۵۰ نفر بود. نمونه‌ی این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر (۵۸ زن و ۲۴۲ مرد) بود که از کارکنان مرد و زن شاغل در کارخانه‌های مذکور انتخاب شدند. نحوه‌ی تکمیل پرسشنامه به این صورت بود که قبل از تکمیل پرسشنامه‌ها، محقق درمورد سؤال‌ها توضیحات لازم را برای افراد بیان نموده و آنها را از محرمانه ماندن اطلاعات شخصی‌شان آگاه نمود. روش‌های آماری مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات تحقیق مبتنی بر دو روش توصیفی و استنباطی بود. در روش توصیفی (از آمارهایی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار استفاده شد. در سطح آمار استنباطی برای تعیین رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و هوش هیجانی با رفتار ضدتولید، در کارخانه‌های لبنی شهر شیراز از ضریب همبستگی پیرسون رگرسیون چندگانه گام به گام<sup>۱</sup> و تحلیل مسیر(مدل معادلات ساختاری) و تحلیل عامل تأییدی استفاده گردید. در تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش که برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه‌های پژوهش صورت گرفت، از ضریب آلفای کرونباخ هم چنین ضرایب اسپیرمن- براون و گاتمن و تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. تحلیل‌های صورت گرفته

برای مدل معادلات ساختاری با استفاده از نسخه‌ی لیزرل<sup>۱</sup> ۸/۵ و دیگر تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss 16 استفاده شده است. در این پژوهش برای برآورد پایایی هریک از پرسشنامه‌های ویژگی‌هایی شخصیتی، هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب ۰/۵۱، ۰/۶۶ و ۰/۷۰ می‌باشند. همچنین روایی صوری و محتوایی آنها نیز مورد تأیید قرار گرفت.

#### ابزار گردآوری داده‌ها

**الف: پرسشنامه‌ی ۵ عاملی شخصیت نئو:** این پرسشنامه شامل ۶۰ سوال است که توسط کاستا و مک کری در سال ۱۹۹۹ ساخته شده و در سال ۱۳۸۳ توسط حق‌شناس به فارسی برگردانده شد. مقیاس پاسخ‌گوی این پرسشنامه طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (۵=کاملاً موافقم تا ۱=کاملاً مخالفم) می‌باشد. ضریب پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ ۰/۷۰ و ضرایب اسپیرمن- براون و گاتمن به ترتیب ۰/۷۲ و ۰/۷۱ گزارش شده است.

**ب: پرسشنامه‌ی هوش هیجانی:** این پرسشنامه دارای ۵ گویه می‌باشد که برای اولین بار توسط فرش من و رابینو (۲۰۰۲) تهیه و اجرا گشته است. مقیاس پاسخ‌گوی این پرسشنامه طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (۵=کاملاً موافقم تا ۱=کاملاً مخالفم) می‌باشد. ضریب پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ ۰/۵۱ و ضرایب اسپیرمن- براون و گاتمن به ترتیب ۰/۵۰ و ۰/۵۰ گزارش شده است.

**ج: پرسشنامه‌ی رفتار ضدتولید:** این پرسشنامه دارای ۱۶ گویه می‌باشد که توسط (جک سون<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) و وایوسواران، دشپاند و جوزف<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)) برای اولین بار تهیه گردید. پرسشنامه ۲ عامل را می‌سنجد. طیف پاسخ‌گویی به این ابزار، ۵ درجه‌ای لیکرت (۵- کاملاً غیراخلاقی و ۱- کاملاً اخلاقی) می‌باشد. در این قسمت روابط بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک توضیح داده می‌شود و اثر مستقیم هر متغیر پیش‌بین بر متغیر ملاک در قسمت معادلات ساختاری بررسی خواهد شد. ضریب پایایی این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ ۰/۶۶ و ضرایب اسپیرمن- براون و گاتمن به ترتیب ۰/۶۵ و ۰/۷۰ گزارش شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

- 1- Analysis of Linear Structural Relationships
- 2- Jackson
- 3- Deshpand & Joseph

جدول ۱- توزیع کمینه، بیشینه، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار
روان رنجور خوبی	۱۷	۴۸	۳۵/۶۴	۴/۹۲
برون گرایی	۲۰	۵۳	۳۲/۴۸	۴/۲۷
گشودگی	۱۹	۴۸	۳۱/۸۵	۳/۹۲
خوشایندی	۱۸	۴۵	۳۲/۰۲	۴/۶۸
وظیفه شناسی	۱۸	۵۰	۲۹/۳۳	۳/۷۷
هوش هیجانی	۵	۱۹	۱۱/۰۲	۲/۷۹
رفتار ضد تولید	۲۹	۸۰	۶۱/۲۱	۷/۴۵

جدول ۲- ضریب همبستگی بین رفتار ضد تولید با ویژگی‌های شخصیتی

ضریب همبستگی	روان رنجور خوبی		برون گرایی		گشودگی		خوشایندی		وظیفه شناسی	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
رفتار ضد تولید	۰/۲۹۲	۰/۰۰۱	۰/۸۵۱	۰/۰۱۱	۰/۷۰۴	۰/۰۲۲	۰/۰۶۳	۰/۱۰۷	۰/۴۵۸	۰/۰۴۳

براساس نتایج جدول ۲ ضریب همبستگی بین رفتار ضد تولید با روان رنجور خوبی در سطح  $p \leq 0.5$  معنی‌دار بوده است. بنابراین بین رفتار ضد تولید با روان رنجور خوبی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۳- ضریب همبستگی بین هوش هیجانی با ویژگی‌های شخصیتی

ضریب همبستگی	روان رنجور خوبی		برون گرایی		گشودگی		خوشایندی		وظیفه شناسی	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
هوش هیجانی	۰/۱۰۳	۰/۰۰۱	۰/۲۴۶	۰/۰۰۱	۰/۲۲۷	۰/۰۰۱	۰/۱۵۸	۰/۰۰۱	۰/۲۷۹	۰/۰۰۱

براساس نتایج جدول ۳ ضریب همبستگی بین هوش هیجانی با برون گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی در سطح  $p \leq 0.5$  معنی‌دار بوده است. بنابراین بین هوش هیجانی با برون گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۴ - ضریب همبستگی بین رفتار ضد تولید با هوش هیجانی

هوش هیجانی		ضریب همبستگی
r	P	
۰/۱۹۹	۰/۰۷۴	رفتار ضد تولید

براساس نتایج جدول ۴ ضریب همبستگی بین رفتار ضدتولید با هوش هیجانی در سطح  $p < 0.05$  معنی‌دار نبوده است. بنابراین بین رفتار ضدتولید با هوش هیجانی رابطه‌ی معنی‌دار وجود ندارد.

جدول ۵- ضریب تاثیر متغیرهای مستقل بر رفتار ضد تولید

روابط بین متغیرها	ضریب تاثیر	t	خطا	نتیجه
روان رنجورخویی بر هوش هیجانی	-۰/۰۱۷	۰/۴۷	۰/۰۳۷	-
گشودگی بر هوش هیجانی	۰/۰۶۷	۱/۴۷	۰/۰۴۵	-
خوشایندی بر هوش هیجانی	۰/۰۵۲	۱/۲۵	۰/۰۲۹	-
گشودگی بر رفتار ضد تولید	۰/۰۰۳	-۰/۲۹	۰/۰۰۱	-
خوشایندی بر رفتار ضد تولید	۰/۰۱۳	-۰/۹۶	۰/۰۱۴	-
وظیفه شناسی بر رفتار ضد تولید	۰/۰۰۹	-۰/۷۱	۰/۰۱۳	-
هوش هیجانی بر رفتار ضد تولید	۰/۰۰۲	-۱/۲۸	۰/۰۱۵	-

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های به‌دست آمده از پژوهش حاضر و دیگر پژوهش‌های صورت گرفته در این راستا، حمایت‌های نسبی برای این نظر که ویژگی‌های شخصیتی با هوش هیجانی و رفتارهای ضدتولید رابطه دارد، فراهم آمد. نتایج به‌دست آمده از فرضیه‌های ۱ و ۲ با نتایج هاشمی (۱۳۸۵)، اسکالت، ری و کرتا (۲۰۰۴) و بشارت (۱۳۸۶) همسویی داشت. در این پژوهش مشخص شد که بر اساس جداول ۲، ۳ و ۴ ماتریس همبستگی روابط بین متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش حاضر هوش هیجانی با ویژگی‌های شخصیتی و رفتار ضدتولید دو به دو با یکدیگر دارای روابط معنادار آماری هستند. یعنی بین هوش هیجانی با برون‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی رابطه‌ی معنی‌دار دیده شد، یعنی به‌نظر می‌رسد چنانچه فرد در سازمان از برون‌گرایی و وجدان بالا برخوردار باشد، رفتار ضدتولید کمتری از خود نشان می‌دهد. در واقع روان‌رنجورخویی اثر مستقیمی بر رفتار ضدتولید به سازمان دارد. همچنین مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی یعنی برون‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی بر هوش هیجانی را تحت تأثیر مستقیم قرار دارند. بنابراین در جهت کاهش رفتارهای ضد تولید در سازمان‌ها، باید مدیران از افرادی که دارای این ویژگی‌های شخصیتی مثل برون‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی باشند، انتخاب نموده و به کار گرفته شوند.

همان‌طور که در دیاگرام‌های ۱ و ۲ آمده است، مدل برازش شده مطابق با مدل‌یابی معادلات ساختاری، بر اساس مقادیر ضریب مسیر و **T** سوبل نشان داده شده است. در این مدل دیده شد که

هرکدام از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی با هوش هیجانی، بین روان‌رنجورخویی با هوش هیجانی با ضریب تأثیر  $0/017$  و مقدار  $t 0/47$  رابطه وجود ندارد، بین گشودگی با هوش هیجانی با ضریب تأثیر  $0/067$  و مقدار  $t 1/47$  رابطه وجود ندارد، بین خوشایندی با هوش هیجانی با ضریب تأثیر  $0/052$  و مقدار  $t 11/25$  رابطه وجود ندارد؛ اما بین وجدانی بودن با هوش هیجانی با ضریب تأثیر  $0/13$  و مقدار  $t 2/67$  رابطه وجود دارد. در این مدل نیز دیده شد که هرکدام از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی با رفتار ضدتولید، بین گشودگی با رفتار ضدتولید با ضریب تأثیر  $0/03$  و مقدار  $t 0/29$  - رابطه وجود ندارد، بین خوشایندی با رفتار ضدتولید با ضریب تأثیر  $0/013$  و مقدار  $t 0/96$  - رابطه وجود ندارد، بین وظیفه‌شناسی با رفتار ضدتولید با ضریب تأثیر  $0/09$  و مقدار  $t 0/71$  رابطه وجود ندارد، اما بین بی‌ثباتی هیجانی با رفتار ضدتولید با ضریب تأثیر  $0/53$  و مقدار  $t 5/32$  رابطه وجود دارد. بین هوش هیجانی با رفتار ضدتولید با ضریب تأثیر  $0/02$  و مقدار  $t 1/28$  - رابطه وجود ندارد. بنابراین چنانچه طبق مدل دیده می‌شود، بی‌ثباتی هیجانی از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی در افزایش رفتار ضدتولید دارای نقش مهمی می‌باشد. پس حتی الامکان مدیران باید از افرادی که دارای ثبات هیجانی می‌باشند را شناسایی نموده و به کار گمارند.

#### تنگناهای پژوهش

۱- با توجه به اینکه پاسخ دهندگان در پژوهش حاضر کارکنان کارخانه‌ها بودند، بنابراین باید در تعمیم دادن یافته‌ها و نتایج، به کل جامعه‌ی آماری جوانب احتیاط را رعایت کرد.  
 ۲- حساسیت برخی از کارکنان به پاسخگویی به پرسشنامه به دلیل عدم کاربرد نتایج آن در جهت پیشبرد بهتر اهدافشان و سخت‌گیری برخی از مدیران بخش‌ها در جهت توزیع پرسشنامه بین کارکنان آن بخش.

#### پیشنهاد‌های پژوهشی

۱- پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در سازمان‌های دیگر و همچنین شهرها و استان‌های دیگر نیز تکرار شود تا پیکره‌ی دانش مربوط به رفتارهای ضدتولید سازمانی در محیط‌های کاری و شغل گسترش یابد.  
 ۲- لازم است برای اینکه مدل‌های ارائه شده در این پژوهش بهتر تأیید گردد، پژوهشگران آتی با استفاده از روش‌های چهره به چهره و پژوهش‌های کیفی این ارتباطات را بررسی نمایند.  
 ۳- پیشنهاد می‌شود که از افراد با هوش هیجانی بالا استفاده نمود تا با کاهش رفتار ضدتولید در سازمان به درآمدزایی و تولید کمک کنند.

## منابع

- مهداد، علی (۱۳۸۷). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، انتشارات جنگل، چاپ چهارم.
- نصرالله، مجتبی. ۱۳۸۵. بررسی الگوی ویژگی‌های شغلی کمن، والدهام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه کرمان.
- Balton, L.R., Backer, L.K and Barber, I.k. (2010). Big Five trait predictors of differential Counterproductive Work behaviour dimensions. *Journal of Personality and Individual*. 537-541.
- Bennett, R.J and Robinson, S.L. (1995). The development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 85(3): 349-360.
- Deshpande, S.P and Joseph, J. (2005). The impact of Emotional Intelligence On Counterproductive Behavior in China Volume 28 Number 5.
- 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
- Fine, S., Horowitz, I; Weigler H & Basis, L. (2009). Is good character good enough? The effect of situational Variables on the relationship between integrity and counterproductive work behaviors. *Journal of Human Resource Management*, 73-84
- Robinson, S. L & O Leary-Kelly, a, M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of Work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of management Journal*, 41(6), 658-672.
- Spector, P.E & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In Counterproductive work behavior. In vestigation of actors and targets (pp. 115-174). Washington, DC: American psychological association.
- Salovey, P., Mayer, J.D & Caruso, D.R. (2008). *The positive psychology of emotional intelligence, The handbook of positive psychology*, New York, and London oxford university press.
- Salovey, P & Mayer, J.D. (2011). Emotional development and Emotional intelligence : Educational implications (pp-3-23), Basic Book
- Spector, P.E., Fox, S., Goh. A & Bruuserma, K. (2005). Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior : Are they opposites? *Paper presented at the society for industrial and organizational psychology*.