

فصلنامه مهندسی مدیریت نوین
سال یازدهم، شماره اول، بهار ۱۴۰۴

**بررسی ارتباط هوش هیجانی با رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی مدیریت
برداشت**

عباس قائدامینی هارونی^۱، رضا ابراهیم زاده دستجردی^۲، مهرداد صادقی ده‌چشمه^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین ارتباط هوش هیجانی با رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی مدیریت برداشت بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) بودند که تعداد آن‌ها ۶۶۰ نفر بود که استفاده از فرمول کوکران ۲۴۲ نفر حجم نمونه انتخاب گردید و افراد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه استاندارد رفتارهای انحرافی در محیط کار رایبسون و بنت (۲۰۰۰)، پرسش‌نامه استاندارد هوش هیجانی وانگ و لائو (۲۰۱۳) و پرسش‌نامه استاندارد مدیریت برداشت بولینو و ترنلی (۱۹۹۹) بود که روایی پرسش‌نامه‌ها بر اساس روایی محتوایی، صوری و سازه مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصطلاحات لازم روایی مورد تأیید قرار گرفت و از سوی دیگر پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۸، ۰/۸۰ و ۰/۹۰ برآورد شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد هوش هیجانی با رفتارهای انحرافی در محیط کار رابطه منفی دارد که ضریب تأثیر آن ۰/۴۴- بود و مدیریت برداشت در بین رابطه

۱- دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲- استادیار گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول)

ag7220550@gmail.com

۳- دانشیار گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۶/۲۵

تاریخ وصول: ۱۴۰۱/۳/۲۰

بین هوش هیجانی با رفتار انحرافی در محیط کار به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش کرد که ضریب آن ۰/۶۶- بود.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رفتارهای انحرافی در محیط کار، مدیریت برداشت

مقدمه

رفتارهای انحرافی در محیط کار یک رفتار رایج در اکثر سازمان‌ها است (وطن‌خواه و همکاران^۱، ۲۰۱۷) و هر سال میلیاردها دلار به سازمان‌ها ضرر می‌زند (بنت و رابینسون^۲، ۲۰۰۰؛ میائو و همکاران^۳، ۲۰۱۷؛ وطن‌خواه و همکاران، ۲۰۱۷). رفتارهای انحرافی در محیط کار معمولاً برای کارکنان و سلامت سازمانی از نظر مالی و غیره مضر تلقی می‌شود (اسپکتور^۴، ۲۰۱۱). این رفتارها از غیبت ساده، اقدامات کلامی نامناسب، دزدی گرفته تا خسارات مالی عمده را شامل می‌شود (مارکوس و همکاران^۵، ۲۰۱۶). فعالیت‌های معکوس، ارائه وظایف و عملکرد کارکنان را دشوار می‌کند (کارپنتر و بری^۶، ۲۰۱۷؛ گرینیدج و همکاران^۷، ۲۰۱۴؛ ساکت و دیور^۸، ۲۰۰۲). در نتیجه، کارکنان درگیر در فعالیت‌های غیرمولد در ارزیابی عملکرد رتبه‌بندی می‌شوند (آلسا^۹، ۲۰۱۴) و فاقد رفاه روانی هستند (اوبه و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹).

پيامدهای منفی رفتارهای انحرافی در محیط کار، پژوهشگران مختلف را بر آن داشت تا علل اصلی رفتارهای انحرافی در محیط کار را شناسایی کنند. عوامل مختلف سازمانی، شغلی و شخصی به‌عنوان مقدماتی برای رفتارهای انحرافی در محیط کار شناسایی شده‌اند، مانند سبک‌های رهبری (شینز و شیلینگ^{۱۱}، ۲۰۱۳)، فرهنگ سازمانی (ارهارت و

- 1-Vatankhah & et al
- 2-Bennett & Robinson
- 3-Miao& et al
- 4-Spector
- 5-Marcus & et al
- 6-Carpenter & Berry
- 7-Greenidge& et al
- 8-Sackett & DeVore
- 9-Aleassa
- 10-Aubé& et al
- 11-Schyns & Schilling

راور^۱، ۲۰۱۴)، عوامل استرس‌زای شغلی (فیدا و همکاران^۲، ۲۰۱۵)، نگرانی‌های شفافیت (هولتز و هارولد^۳، ۲۰۱۳) و ویژگی‌های شخصیتی (گریجالوا و نیومن^۴، ۲۰۱۵). هوش هیجانی کارکنان یکی از دلایل کلیدی رفتارهای انحرافی در محیط کار است (فراستما و همکاران^۵، ۲۰۱۹؛ رمان و همکاران^۶، ۲۰۱۶) و این رابطه بارها مورد بررسی قرار گرفته است. هوش هیجانی به «توانایی درک و مدیریت احساسات خود و دیگران» اشاره دارد (مایر و همکاران^۷، ۲۰۰۸). کارکنان باهوش هیجانی سرنخ‌های موقعیتی را درک می‌کنند و از رفتارهای همسو با هنجارهای استاندارد پیروی می‌کنند (جفری و همکاران^۸، ۲۰۱۶؛ رچی و بریشی^۹، ۲۰۱۷). با این حال، پژوهش‌های که روابط هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار را بررسی کرده‌اند، درجات مختلفی از روابط را نشان داده‌اند (فراستاما و همکاران، ۲۰۱۹؛ کلومپر و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۳؛ وینکل و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۱). ماهیت غیرقطعی ارتباط، توجه را به شناسایی مکانیسم اساسی و شرایط مرزی که ماهیت و قدرت رابطه را تغییر می‌دهد (میائو و همکاران، ۲۰۱۷؛ مولر و کوانتز^{۱۲}، ۲۰۱۵).

بر اساس تئوری حفاظت از منابع، کارکنان در تلاش برای توسعه، محافظت، استفاده و تقویت منابع خود هستند که سپر در برابر آسیب‌های عاطفی، روانی و فیزیکی را فراهم می‌کند. این تئوری فرآیندی را که افراد برای به‌دست آوردن منابعی که به آن‌ها در انجام رفتارهای مناسب کمک می‌کند، به کار می‌گیرند، بیشتر تأکید می‌کند (هابفول^{۱۳}، ۲۰۰۴). هوش عاطفی به‌عنوان یک منبع کلیدی در نظر گرفته می‌شود که به درک سرنخ‌های

- 1-Ehrhart & Raver
- 2-Fida & et al
- 3-Holtz & Harold
- 4-Grijalva & Newman
- 5-Farrastama & et al
- 6-Raman& et al
- 7-Mayer& et al
- 8-Jafri& et al
- 9-Rexhepi & Berisha
- 10-Kluemper & et al
- 11-Winkel & et al
- 12-Moeller & Kwantes
- 13-Hobfoll

موقعیتی و درگیر شدن در رفتار مناسب موقعیتی کمک می‌کند. یک فرد ممکن است رفتار مثبت یا منفی انجام دهد در حالی که موقعیت را مساعد و تحت کنترل می‌داند (کوته و همکاران^۱، ۲۰۱۱). در روانشناسی صنعتی، کنترل موقعیت و نگرش مطلوب به‌عنوان مدیریت برداشت شناخته می‌شود، جایی که کارکنان خود را به‌گونه‌ای نشان می‌دهند که دوست‌داشتنی و توسعه را افزایش می‌دهد. نگرش مثبت درک‌کننده ادبیات موجود، پژوهش‌ها مختلفی را نشان می‌دهد که نتایج مثبت هوش هیجانی را برجسته می‌کند. باین‌حال، پژوهش‌های که نتایج نامطلوب هوش هیجانی از نظر سازمانی را بررسی می‌کنند، اندک هستند (گران^۲، ۲۰۱۴؛ هاید و همکاران^۳، ۲۰۲۰؛ رایبسون و همکاران^۴، ۲۰۲۰). از این‌رو پژوهش حاضر مدیریت برداشت را به‌عنوان عامل اساسی برای پل‌زدن بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار بررسی کرده است. با استفاده از مدیریت برداشت به‌عنوان یک منبع، کارکنان موفق به ایجاد تصور مطلوب می‌شوند (کول و روزل^۵، ۲۰۱۱؛ پلت و همکاران^۶، ۲۰۱۸) که فرصتی برای درگیر شدن در رفتار اختیاری ایجاد می‌کند. رفتار نقش اضافی حاصل می‌تواند رفتارهای انحرافی در محیط کار یا رفتار شهروندی سازمانی باشد، بسته به شخصیت، انگیزه و سیستم اعتقادی (بولینو^۷ و همکاران^۸؛ کلوتز و همکاران^۹، ۲۰۱۸). پژوهش‌ها در حوزه روانشناسی صنعتی در تلاش برای شناخت شرایط مرزی است که افراد را در رفتار سازمانی مثبت محدود می‌کند (هینیتز و همکاران^۹، ۲۰۱۸). علاوه‌براین، پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند که استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت در واقع کار احساسی است. از یک طرف، آن‌ها می‌توانند بازیگری عمیق باشند،

1-Côté& et al

2-Grant

3-Hyde& et al

4-Robinson& et al

5-Cole &Rozell

6-Pelt& et al

7-Bolino& et al

8-Klotz& et al

9-Heinitz & et al

بیان صادقانه احساساتی که با قلب همسو هستند. از سوی دیگر، همچنین می‌تواند نمایش سطحی، برخورد با ابراز احساساتی باشد که با ذهن درونی ناسازگار است (دنگ و همکاران^۱، ۲۰۲۰). در مدیریت برداشت، رفتار و افکار درونی کارکنان ممکن است ناسازگار باشد. براساس تئوری منابع خودکنترلی، افراد زمانی که رفتارهایی انجام می‌دهند که نگرش‌ها و حالات ذهنی واقعی آن‌ها را نقض می‌کند، به توانایی‌های خودکنترلی خاصی نیاز دارند، درحالی‌که این خودکنترلی به منابع محدود خودکنترلی بستگی دارد. هنگامی که این منبع تا حد معینی مصرف شود، افراد در حالت تهی شدن نفس قرار می‌گیرند. در حالت تهی شدن نفس، توانایی ارائه خود و خود مدیریتی کارکنان بی‌اثر می‌شود (ووس و همکاران^۲، ۲۰۱۱؛ یام و همکاران^۳، ۲۰۱۴). هنگامی که منابع خودکنترلی کارکنان کاهش می‌یابد، آن‌ها به احتمال زیاد رفتارهای کاری غیراخلاقی و معکوس ایجاد می‌کنند. (کریستین و الیس^۴، ۲۰۱۱؛ جینو و همکاران^۵، ۲۰۱۱)، مانند مسخره کردن همکاران، دیر رسیدن به محیط کار و غیره. علاوه بر این، استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت نیز با ویژگی‌های شخصیتی مرتبط است (بورداج و همکاران^۶، ۲۰۱۲). پژوهش حاضر تأثیر تاکتیک‌های مدیریت برداشت را بر رفتارهای انحرافی در محیط کار کارکنان از دیدگاه درونی بررسی می‌کند. در محیط کار، تصمیمات مافوق تأثیر بسزایی در شغل و مزایای زیردستان دارد. تاکتیک مدیریت برداشت کارکنان اغلب رهبر برتر را به عنوان هدف مورد نظر در نظر می‌گیرد (بولینو و همکاران^۷، ۲۰۱۶).
براین اساس، مهم است که در بررسی تنوع بافت کار و تفاوت‌ها در ادراکات مرتبط با زمینه، به عنوان تأثیرات مهم در نتایج کار حیاتی، بیشتر پیش برود. به عنوان مثال، علیرغم اجماع کلی در ادبیات که نشان می‌دهد به طور کلی یک رابطه منفی منسجم بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار وجود دارد، پایداری این رابطه مورد

1-Deng & et al

2-Vohs & et al

3-Yam & et al

4-Christian & Ellis

5-Gino & et al

6-Raman & et al

7-Bolino & et al

توجه بیشتری قرار می‌گیرد زیرا عوامل زمینه‌ای متفاوت است. می‌تواند قدرت این رابطه را تغییر دهد. به‌عنوان مثال، تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی در تنظیماتی که مستلزم و احتمالاً عادت‌دادن کارکنان به انجام کار عاطفی است، مانند تنظیمات خدمات و مراقبت‌های بهداشتی قوی‌تر است (میائو و همکاران^۱، ۲۰۱۷).

بنابراین، استفاده از حساسیت‌های محیط کار، مانند ادراکات مدیریت برداشت، برای کمک به توضیح تغییرات در روابط بین صفاتی مانند هوش هیجانی و فرآیندهایی مانند رفتارهای انحرافی در محیط کار، با کمک چارچوب‌هایی که تفاوت‌های فردی و زمینه‌ای را با انواع انگیزه و هدف متحد می‌کند، مناسب است. با پیروی از اصل نظریه تئوری خودسازگاری، کارکنان به دنبال همسو کردن رفتار با نگرش هستند. افراد با خودپنداره مثبت رفتارهایی را دنبال می‌کنند که به حفظ احترام خود کمک می‌کند و از هرگونه رفتار چالش برانگیز هنجارهای گروهی خودداری کنید. از این رو، قابل قبول است که فرض شود افراد دارای عزت نفس بالا از دخالت در هر گونه انحراف مرتبط با کار اجتناب می‌کنند. به‌طور کلی، پژوهش حاضر اولاً، تلاشی برای تأیید مجدد روابط هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار و مدیریت برداشت است. ثانیاً، همچنین تلاش می‌کند تا نقش میانجی مدیریت برداشت، در رابطه بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار را بررسی کند.

مبانی نظری پژوهش و توسعه فرضیه‌ها

هوش هیجانی

مایر، کاروسو و سالوی^۲ (۱۹۹۹) هوش هیجانی را توانایی شناسایی معانی احساسات و مدیریت مؤثر برای کنترل موقعیت‌ها می‌دانند. پرسنل باهوش عاطفی درک درستی از آداب و رسوم و قوانین سازمانی دارند، بنابراین هوش هیجانی تأثیر قابل توجهی بر حفظ و عملکرد کارکنان دارد (پرنیتیس و همکاران^۳، ۲۰۱۹). افراد باهوش هیجانی بیشتر با رفاه دیگران و سازمان هماهنگ هستند؛ بنابراین، کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند،

1-Miao & et al

2-Salovey and Mayer

3-Prentice & et al

رضایت بیشتری دارند (میائو و همکاران، ۲۰۱۷) و عملکرد بالاتری دارند (مک کان و همکاران^۱، ۲۰۲۰). وینکل و همکاران (۲۰۱۱) دریافتند که افراد باهوش عاطفی در ارزیابی احساسات خوب هستند بنابراین از این قابلیت به نفع خود استفاده می‌کنند.

مدیریت برداشت

مدیریت برداشت تکنیکی است که توسط کارمندان (که به‌عنوان بازیگر شناخته می‌شوند) برای کنترل و دستکاری ادراکات دیگران (رئیس، همتایان، مشتریان، زیردستان و غیره) استفاده می‌شود (بوزمن و کاجمار^۲، ۱۹۹۷؛ روزنفلد و همکاران^۳، ۱۹۹۵). مدیریت برداشت به‌عنوان یک تکنیک به فرآیند استخدام، ارزیابی عملکرد، رشد شغلی و نتایج مهم دیگر کارکنان کمک می‌کند (بولینو و همکاران^۴، ۲۰۰۸؛ بوزبایندیر^۵، ۲۰۲۰؛ بروسی و همکاران^۶، ۲۰۲۰). به‌دنبال ادعای جونز و پیتمن^۷ (۱۹۸۲)، افراد ممکن است پنج استراتژی را برای مدیریت تأثیر اعمال کنند (۱) خشنودی که به‌موجب آن کارکنان تلاش می‌کنند تا با انجام لطف یا رفتار چاپلوسی، دوست‌داشتنی را افزایش دهند (۲) ارتقای خود، راهی برای به تصویر کشیدن یک فرد شایسته و بسیار موفق. (۳) مثال زدن، جایی که کارکنان برای نشان‌دادن فداکاری خود از وظایف معمول خود فراتر می‌روند. (۴) دعا، که به‌موجب آن کارکنان محدودیت و ضعف خود را در ظاهر نیازمند نشان می‌دهند. (۵) ارباب، راهی برای تهدید دیگران از طریق قلدری یا دیگر تاکتیک‌های تأثیرگذار برای جلب پذیرش.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رفتار انحرافی در محیط کار

پژوهشگران برای این رفتارها اسامی مختلفی ذکر کرده‌اند از جمله، انحراف در محیط کار، رفتار ضدتولید و رفتارهای ضداجتماعی. در واقع رفتارهایی انحرافی در محیط کار

1-MacCann & et al

2-Bozeman & Kacmar

3-Rosenfeld & et al

4-Bolino & et al

5-Bozbayindir

6-Brosy & et al

7-Jones and Pittman

محسوب می‌شوند که دارای این سه ملاک اصلی باشند ۱- عمدی و ارادی باشند، ۲- رسوم، قواعد، مقررات و هنجارهای قابل قبول سازمانی در آن‌ها نادیده گرفته و نقض شود و به خطر انداختن سلامتی افراد و سازمان، هزینه‌های آشکار و نهان قابل توجهی را به سازمان تحمیل کند و از این طریق اثربخشی و عملکرد فردی و سازمانی را به مخاطره بی‌اندازد (رابیسون و بنت، ۱۹۹۵). البته هر رفتاری که هنجار را نقض کند، انحرافی نیست و ملاک، تهدیدکردن سازمان است. مثلاً پوشیدن لباس خارج از فرم سازمانی معمولاً به سازمان‌ها آسیبی نمی‌رساند و به‌عنوان رفتار انحرافی به شمار نمی‌آید. رفتارهای انحرافی مجموعه رفتارهای مبتنی بر تخطی از هنجارها، قواعد و دستورالعمل‌هاست که به افراد و سازمان معطوف هستند و اغلب هدف آن‌ها ایجاد آسیب، ناراحتی یا حتی تنبیه است (بورديا^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). به سه دلیل عمده باید بیشتر رفتارهای انحرافی در سازمان تجزیه و تحلیل شود ۱- رفتار انحرافی در محیط کار مشکلی فراگیر و هزینه بر برای سازمان است که با فراوانی زیادی اتفاق می‌افتد ۲- این نوع رفتار شاخص رفتاری مهمی است که نشان می‌دهد چه تعداد از کارکنان دیدگاهی منفی نسبت به سازمان دارند ۳- رفتار انحرافی برخاسته از تمایل عمدی کارکنان به نقض هنجارهای سازمانی است که از استانداردهای اخلاقی بنیادی به دست آمده و مورد نیاز سازمان است (نوس و استوری^۲، ۲۰۱۳). مطالعات اخیر بر شناخت آخرین مفهوم‌سازی و علل رفتار انحرافی در محیط کار تأکید دارند (سریکی و همکاران، ۲۰۲۰).

توسعه فرضیه‌ها

هوش هیجانی و مدیریت برداشت

احساسات نقش مهمی در ایجاد مدیریت برداشت دارند (بورداج و همکاران^۳، ۲۰۱۵؛ موت و همکاران^۴، ۲۰۱۲). نظریه خودنمایی که توسط گافمن^۵ (۱۹۵۹) ارائه شد، معتقد است که بازیگر توانا به‌طور مؤثر از راه‌های کلامی و غیرکلامی برای مدیریت برداشت

1-Bordia

2-Neves & Story

3-Bourdage & et al

4-Mote & et al

5-Goffman

استفاده می‌کند. بعدها، فاکس و اسپکتور^۱ (۲۰۰۰) ادعا کردند که کارکنان با هوش عاطفی در طول مصاحبه، برداشت‌های همسو با استراتژی را اعمال می‌کنند. پژوهش‌ها از مفهوم مربوط به نقش هوش هیجانی نسبت به رفتار خود نظارتی (پریادارشینی و کاناداسان^۲، ۲۰۱۱) و سازگاری اجتماعی (کونانات^۳، ۲۰۰۸؛ مایر و همکاران، ۲۰۰۸) تأیید می‌کند. شواهد تجربی و نظری مهم نیز از نقش هوش هیجانی در مدیریت برداشت (کول و روزل^۴، ۲۰۱۱)، ارائه (فیوری^۵، ۲۰۱۵) و رضایت و رفتار سیاسی (جین^۶، ۲۰۱۲) تأیید می‌کند. موارد فوق به ایجاد فرضیه کمک کرد.

H1: هوش هیجانی ارتباط مثبتی با مدیریت برداشت دارد.

مدیریت برداشت و رفتار انحرافی در محیط کار

برای ایجاد تصویر مطلوب و کسب تأیید، یک فرد استراتژی‌های مختلف مدیریت برداشت را در تعاملات روزانه اتخاذ می‌کند. در روانشناسی صنعتی، حرکات مدیریت برداشت به‌عنوان اقدامات غیرصادقانه، غیراخلاقی و فریبکارانه در نظر گرفته می‌شود (روزنفلد و همکاران، ۲۰۱۵). باین‌حال، رفتار مدیریت برداشت نیز ممکن است به‌عنوان استراتژی دفاعی منجر شود. به‌عنوان مثال، در یک پژوهش اخیر، کورگنت و همکاران^۷ (۲۰۱۵) دریافتند که کارکنان تلاش می‌کنند با نمایش دادن بیشتر، اما تولید کمتر در حالی که تهدید شلیک می‌کنند، رئیس را تحت تأثیر قرار دهند. یکی از پژوهش‌های انجام شده توسط اوه و همکاران^۸ (۲۰۱۴) در مورد نظارت بر خود آفتاب پرست (عمل کنترل و ارزیابی تصویر در طول تعاملات) نشان داد که خودکنترلی از تاکتیک‌های مدیریت برداشت در طول تعامل برای تحت تأثیر قرار دادن هدف استفاده می‌کند. شواهد مختلف

1-Fox and Spector

2-Priyadharshini and Kannadasan

3-Kunnanatt

4-Cole & Rozell

5-Fiori

6-Jain

7-Corgnet& et al

8-Oh & et al

ارتباط مثبت مستقیمی بین استراتژی‌های مختلف مدیریت برداشت با رفتار انحرافی در محیط کار نشان داده‌اند (فیس و همکاران^۱، ۲۰۱۵)، رفتار انحرافی در محیط کار (کلوتز و همکاران^۲، ۲۰۱۸؛ اسمیت و همکاران^۳، ۲۰۱۶) و بی‌نزاکتی در محیط کار (یون و همکاران^۴، ۲۰۲۰).

از این رو دنبال کردن فرضیه ایجاد شده است.

H2: مدیریت برداشت رابطه مثبتی با رفتار انحرافی در محیط کار دارد.

مدیریت برداشت به‌عنوان واسطه

همان‌طور که در قسمت‌های قبل مشخص شد، هوش هیجانی ممکن است به استراتژی‌های مدیریت برداشت منجر شود (کلومپر و همکاران^۵، ۲۰۱۵؛ و هس و همکاران^۶، ۲۰۰۵). پژوهش‌ها همچنین ارتباط بین مدیریت برداشت به رفتار انحرافی در محیط کار را نشان داده‌اند (کلوتز و همکاران، ۲۰۱۸؛ فیس و همکاران، ۲۰۱۵؛ اسمیت و همکاران، ۲۰۱۶). از این رو، می‌توان به‌طور منطقی فرض کرد که مدیریت برداشت ممکن است رابطه بین هوش هیجانی و رفتار انحرافی در محیط کار را واسطه کند. افرادی که دارای هوش هیجانی هستند، در تأثیرگذاری بر افراد از طریق تأثیرگذاری، مستعد هستند. مدیریت برداشت قبلاً به‌عنوان یک عامل و پل ارتباطی بین شایستگی‌های مختلف و نتایج رفتاری ظاهر شده است (دی کوپپر و د ویت^۷، ۲۰۱۰). کارکنان باهوش هیجانی از نظر اجتماعی زیرک هستند تا برداشت‌ها در مورد خود را مدیریت کنند (کلومپر و همکاران، ۲۰۱۵). با کنترل و تأثیر بر ادراک دیگران، کارکنان ممکن است از مزیت استفاده کرده و در فعالیت‌های ناخواسته و مضر شرکت کنند (کلوتز و همکاران، ۲۰۱۸).

1-Phipps & et al

2-Klotz & et al

3-Smith & et al

4-Yun& et al

5-Kluemper& et al

6-Vohs & et al

7-De Cuyper & De Witte

یک بینش عمیق در مدیریت برداشت نشان داد که استفاده مکرر از تاکتیک‌های مدیریت برداشت احتمال تمایل کارکنان به درگیر شدن در رفتار انحرافی در محیط کار را افزایش می‌دهد (بولینو و کلوتز، ۲۰۱۵؛ اوه و همکاران، ۲۰۱۴). از این رو، مدیریت برداشت را به عنوان یک حرکت تاکتیکی توسط منبع فرض می‌شود که ممکن است رابطه هوش هیجانی و رفتار انحرافی در محیط کار را واسطه کند.

H4: مدیریت برداشت، رابطه بین هوش هیجانی با رفتار انحرافی در محیط کار را واسطه می‌کند.

پیشینه پژوهش

یارمحمدی منفرد و نقی‌زاده باقی (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر رفتار غیرمولد کاری و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان زنجان) که با روش توصیفی از نوع پیمایشی در بین ۱۷۲ نفر از کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان زنجان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رفتار کاری غیرمولد رابطه معکوس معنادار و بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار و بین رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری غیرمولد رابطه معکوس و معنادار وجود داشت. فیتریاستوتی و وندرستراتن^۱ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان خارج از حلقه بودن رفتارهای انحرافی در محیط کار به عنوان میانجی تأثیر مدیریت برداشت بر طرد از محیط کار که در نمونه آماری ۲۷۷ نفر از پرستاران بلژیک با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که مدیریت برداشت بر طرد از محیط کار تأثیر داشت و رفتارهای انحرافی در محیط کار این رابطه میانجی کرد. فراستاما و همکاران^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تأثیر هوش هیجانی بر رفتار کاری ضد تولیدی با استرس شغلی به عنوان متغیر مداخله‌گر: مطالعه بر روی کارکنان دولت در شهر مطارم که در نمونه آماری ۷۳۴ نفر از کارکنان با روش توصیفی از

1-Fitriastuti and Vanderstraeten

2-Farrastama & et al

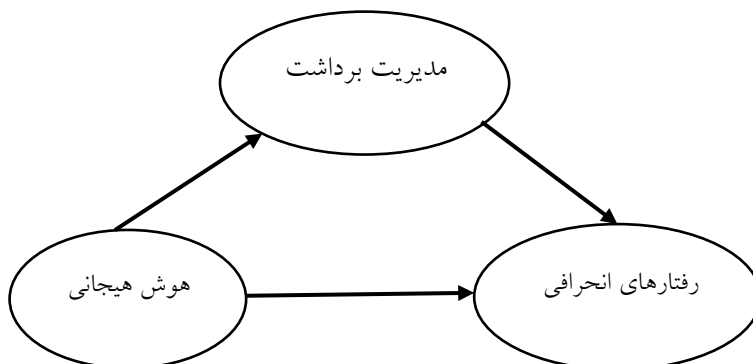
نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی تأثیر منفی و ناچیز بر رفتار کاری ضد تولیدی داشت هوش هیجانی تأثیر منفی و معنادار بر استرس کاری داشت و استرس شغلی تأثیر مثبت و معنادار بر رفتار ضدتولیدی و هوش هیجانی تأثیر منفی و معنادار داشت. القازو و همکاران^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان هوش هیجانی و رفتار کاری معکوس: نقش میانجی جو سازمانی که در نمونه آماری ۳۰۴ نفر از کارکنان دانشگاه‌های اردون با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بر رفتار کاری معکوس تأثیر داشت و جو سازمانی این رابطه را میانجی کرد. کیم و همکاران^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان درک رفتارهای انحرافی کارکنان که با روش توصیفی از نوع پیمایشی در بین ۴۴۷ نفر از کارکنان کره جنوبی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبتی بین محدودیت‌های سازمانی و رفتارهای انحرافی و ارتباط منفی بین هوش هیجانی و رفتار انحرافی وجود داشت. رحمان و همکاران^۳ (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی، رفتار انحرافی محیط کار و عملکرد شغلی که در نمونه آماری ۲۰۱ نفر از دانشجویان دانشگاه‌های بنگلادش با روش توصیفی از نوع همبستگی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی با رفتار انحرافی محیط کار رابطه منفی و با عملکرد شغلی رابطه مثبت داشت.

در این پژوهش، هوش هیجانی را کاهش می‌دهد و این فرضیه منفی خواهد بود. رابطه بین این دو متغیر این مدل فرض می‌کند که هوش هیجانی به‌طور منفی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر می‌گذارد و مدیریت برداشت به‌عنوان یک میانجی عمل می‌کند. در مدل، «هوش هیجانی» به‌عنوان متغیر مستقل، «رفتارهای انحرافی در محیط کار» به‌عنوان متغیر وابسته و «مدیریت برداشت» به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته می‌شود.

1-Al Ghazo & et al

2-Kim & et al

3-Rahman & et al



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پژوهش ریاض و همکاران (۲۰۲۰)

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی است چرا که به کاربرد هوش هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی مدیریت برداشت می‌پردازد. از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است، چرا که به بررسی رابطه بین هوش هیجانی با رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش میانجی مدیریت برداشت در غالب مدل معادلات ساختاری می‌پردازد. جامعه‌ی آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) به تعداد ۶۶۰ نفر است که استفاده از فرمول کوکران ۲۴۲ نفر حجم نمونه انتخاب گردید و افراد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند.

جدول (۱) وضعیت مشارکت کارکنان در نمونه‌گیری

نام دانشکده	گروه آموزشی	تعداد اعضای هیئت‌علمی	تعداد کارکنان	تعداد نمونه
پرستاری و مامایی	پرستاری	۱۴	۱۰	۱۰
	مامایی	۵		
تربیت بدنی و علوم ورزشی	تربیت بدنی	۱۰	۵	۵

۱۰	۷	۱۶	زبان انگلیسی	زبان خارجه
		۷	فرانسه	
۲۲	۱۲	۶	برنامه‌ریزی درسی	علوم تربیتی و روانشناسی
		۶	مدیریت آموزشی	
		۱۶	روانشناسی	
۱۰	۷	۱۵	مدیریت	مدیریت
۲۰	۱۲	۸	برق و الکترونیک	فنی و مهندسی
		۸	کامپیوتر	
		۱۴	عمران	
۳۰	۱۲	۲۲	حقوق	علوم انسانی
		۷	اقتصاد خدا	
		۱۳	حسابداری	
		۶	الهیات و فقه اسلامی	
		۴	معارف اسلامی	
		۳	ادبیات فارسی	
۲۵	۱۵	۱۲	زراعت و اصلاح نباتات	کشاورزی و منابع طبیعی
		۷	باغبانی	
		۷	خاکشناسی	
		۷	صنایع غذایی	
		۲	طراحی فضای سبز	
		۹	علوم دامی	
		۶	گیاه پزشکی	
		۶	محیط زیست	
		۵	مهندسی آب	
۲۵	۱۵	۵۶	دندانپزشکی	دندانپزشکی
		۷	علوم پایه پزشکی	

۲۵	۱۵	۷	شیمی	علوم پایه
		۲	فیزیک	
		۱۳	ریاضی	
		۶	زمین شناسی	
۴۰	۱۷۰	۱۷۰	اداری	ساختمان اندیشه
۲۴۲	۲۸۰	۳۸۰	جمع	

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، پرسش‌نامه بوده که شامل سؤالات تخصصی از ۳ متغیر مورد بررسی در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای و شامل ۴۹ سؤال بوده که از پرسش‌نامه‌های استاندارد به شرح جدول ۲ استفاده گردیده است.

جدول شماره (۲) ترکیب سؤالات پرسش‌نامه

متغیرهای مورد بررسی	مؤلفه‌ها	شماره سؤالات در پرسشنامه	جمع سؤالات
هوش هیجانی	وانگ و لاو (۲۰۱۳)	۱ تا ۱۶	۱۶
رفتارهای انحرافی در محیط کار	رابینسون و بنت (۲۰۰۰)	۱۷ تا ۲۴	۸
مدیریت برداشت	بولینو و ترنلی (۱۹۹۹)	۲۵ تا ۴۹	۲۵

پس از تدوین طرح مقدماتی پرسش‌نامه تلاش گردید تا میزان روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها تعیین شود. به منظور بررسی روایی محتوایی، پرسش‌نامه‌ها قبل از اجرا با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. به منظور بررسی روایی صوری پرسش‌نامه‌های مذکور توسط ۱۰ نفر از جامعه آماری پژوهش تکمیل گردید و پس از ویرایش مفهومی برخی از سؤالات، ابزار اندازه‌گیری از روایی صوری برخوردار گردید. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد تمامی شاخص‌های برازش، سؤال‌های بالای ۰/۹ هستند و این نشان‌دهنده مورد قبول بودن گویه‌ها است خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول شماره (۳) نشان داده شده است.

جدول شماره (۳) نتایج تحلیل عاملی تأییدی ابزارهای پژوهش

نتیجه‌گیری	نتایج تحلیل عاملی تأییدی	پرسش‌نامه	سؤالات
برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df = ۰/۹۹$, GFI=۰/۹۹, AGFI = ۰/۹۵, RMSEA= ۰/۰۰۲	هوش هیجانی	سؤالات ۱ تا ۱۶
برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df = ۰/۹۵$, GFI=۰/۹۵, AGFI = ۰/۹۲, RMSEA= ۰/۰۱	رفتارهای انحرافی در محیط کار	سؤالات ۱۷ تا ۲۴
برازش مدل مناسب است	$\chi^2/df = ۱/۰۰$, GFI=۰/۰/۹۶, AGFI=۰/۹۲, RMSEA=۰/۰۰۱	مدیریت برداشت	سؤالات ۲۵ تا ۴۹

در این پژوهش به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسش‌نامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس^۱ میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد به-دست‌آمده برای هر ابزار به شرح جداول ذیل است. این اعداد نشان‌دهنده آن است که پرسش‌نامه‌های مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول (۴) ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه پژوهش

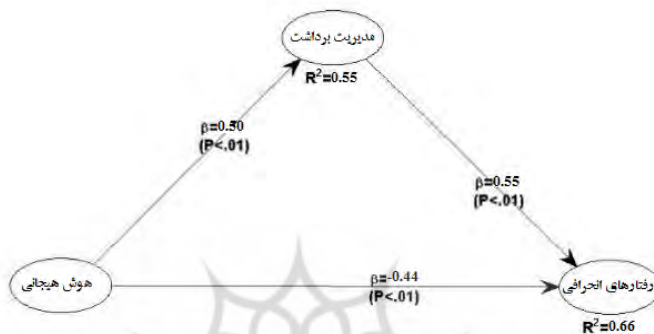
ضریب پایایی	مؤلفه‌ها	متغیرهای مورد بررسی
۰/۸۵	کل	هوش هیجانی
۰/۸۰	کل	رفتارهای انحرافی در محیط کار
۰/۸۲	کل	مدیریت برداشت

یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی:

مدیریت برداشت، رابطه بین هوش هیجانی با رفتار انحرافی در محیط کار را واسطه می‌کند.

بررسی مدل اصلی



شکل ۲: مدل اصلی پژوهش

با توجه به تحلیل فرضیه دوم و مدل ارائه شده در بالا، ضرایب تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق مدیریت برداشت به طور کلی به شرح زیر است:

جدول (۵) ضرایب تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق مدیریت برداشت

مدیریت برداشت	رفتارهای انحرافی	هوش هیجانی
		هوش هیجانی
۰/۵۵		رفتارهای انحرافی
		مدیریت برداشت
		۰/۴۴
		۰/۵۰

جدول (۶) بررسی معنی داری ضرایب مدل

معناداری	میزان اثر	رابطه
----------	-----------	-------

۰/۴۴ -	۰/۰۰۱ <	هوش هیجانی - رفتارهای انحرافی
۰/۶۶ -	۰/۰۰۱ <	هوش هیجانی - مدیریت برداشت - رفتارهای انحرافی

با توجه به جدول ۶ هوش هیجانی از طریق مدیریت برداشت بر رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد که ضریب تأثیر آن ۰/۷۰- است. با توجه به خروجی وارپ مقدار معناداری برای تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و همچنین تأثیر هوش هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق مدیریت برداشت معنادار است.

جدول (۷): همبستگی بین متغیرها

مدیریت برداشت	رفتارهای انحرافی	هوش هیجانی	
۰/۵۲۲	۰/۴۷۷	(۰/۸۸۸)	هوش هیجانی
۰/۵۵۵	(۰/۸۵۵)	۰/۵۳۳	رفتارهای انحرافی
(۰/۸۳۳)	۰/۵۷۷	۰/۵۸۸	مدیریت برداشت

جدول (۸) برازش مدل

شاخص‌های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایده آل	۱/۱۱	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۴۴	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۰/۸۹۹	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول ۸ مدل وضعیت مناسب و ایده‌آلی دارد، لذا برازش مدل معنادار است.

یک فرض زیربنایی مدل پیشنهادی حاضر، وجود مسیرهای واسطه‌ای بود که این روابط با استفاده از روش بوت استرپ^۱ بررسی شدند. نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی را می‌توان در جدول ۹ مشاهده نمود. همان‌طور که نتایج مندرج در جدول ۹ نشان می‌دهد، حد پایین فاصله اطمینان برای مدیریت برداشت، به‌عنوان متغیر میانجی بین هوش هیجانی با رفتار انحرافی در محیط کار (۰/۰۷۷۷-) و حد بالای آن (۰/۰۱۱۱-) است. سطح اطمینان برای این فاصله اطمینان، ۹۵ و تعداد نمونه‌گیری مجدد بوت استرپ ۵۰۰۰ است. با توجه به این‌که صفر بیرون از این فاصله اطمینان قرار می‌گیرد، این رابطه واسطه‌ای معنی‌دار است؛ بنابراین مدیریت برداشت در بین رابطه بین هوش هیجانی با رفتار انحرافی در محیط کار، به‌عنوان متغیر میانجی ایفای نقش می‌کند.

جدول (۹) نتایج بوت استرپ برای مسیرهای واسطه‌ای مدل پیشنهادی

مسیر	مقدار	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	سطح اطمینان ۰/۹۵	
					حد پایین	حد بالا
هوش هیجانی - مدیریت برداشت - رفتار انحرافی در محیط کار	-۰/۰۳۳۰	-۰/۰۳۳۳	-۰/۰۰۰۱	۰/۰۱۵۵	-۰/۰۷۷۷	-۰/۰۱۱۱

برازش کلی مدل

نهایتاً جهت برازش کلی مدل، از شاخص‌هایی همچون میانگین نرخ تورم واریانی، شاخص نیکویی برازش کلی، میانگین ضریب مسیر و میانگین ضریب تعیین استفاده شده است که نتایج آن در جدول (۱۰) ارائه شده است.

جدول (۱۰) شاخص‌های برازش کلی مدل از نرم‌افزار وارپ پی ال اس

شاخص‌های برازش	میزان	ملاک	معناداری	تفسیر

میانگین نرخ تورم واریانس ^۱	۳/۵۵۵	<۵ قابل قبول، ایده آل	-	برازش مطلوب
شاخص نیکویی برازش کلی ^۲	۰/۶۵۵	>۰/۱ ضعیف، >۰/۲۵ متوسط، >۰/۳۶ عالی	-	برازش مطلوب
میانگین ضریب مسیر ^۳	۰/۵۰۰	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب
میانگین ضریب تعیین ^۴	۰/۶۰۵	<۰/۰۵	<۰/۰۰۱	برازش مطلوب

بحث و نتیجه‌گیری

هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار از جمله عواملی هستند که با توجه به اهمیت آن‌ها برای محیط‌های سازمانی و اجتماعی معاصر مورد پژوهش قرار گرفته‌اند. همچنین تلاش‌های مختلفی برای شناخت رابطه بین هوش هیجانی و انواع رفتارهای انحرافی در محیط کار صورت گرفته است. با این حال، نتایج ناسازگار هستند و ماهیت متفاوتی دارند. پژوهشگران به‌طور کلی رابطه منفی بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار پیدا کردند (گرینیچ و همکاران، ۲۰۱۴؛ جونگ و یون، ۲۰۱۲)؛ اما پژوهش‌ها همچنین رابطه ناچیز (فارستاما و همکاران، ۲۰۱۹؛ کلومپر و همکاران، ۲۰۱۳) و حتی مثبت (وینکل و همکاران، ۲۰۱۱) را بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار نشان داده است. این نیاز به کشف عوامل اساسی و شرایط فرهنگی را برانگیخت (دشپنده، جوزف و شو، ۲۰۰۵؛ ایوانز، ۲۰۱۷). به دنبال اصل نظریه حفاظت از منابع، مدیریت برداشت را به‌عنوان واسطه بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار و بین رابطه مدیریت برداشت و رفتارهای انحرافی در محیط کار بررسی شد. نتایج از رابطه مستقیم بین هوش هیجانی با مدیریت برداشت و همچنین بین مدیریت برداشت به رفتارهای انحرافی در محیط کار تأیید می‌کند. به همین ترتیب، مدیریت برداشت به‌عنوان یک واسطه بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار نیز

1-Average Variance Inflation Factor (AVIF)

2-Goodness-of Fit Index (GOF)

3-Average path coefficient (APC)

4-Average R-squared (ARS)

تأیید شد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که (۱) هنگامی که کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) از تاکتیک‌های مدیریت برداشت می‌کنند، کاهش هوش هیجانی را تسریع می‌کنند. در این دوره، توانایی خودکنترلی آنان ضعیف می‌شود. هنگامی که خودکنترلی کاهش می‌یابد، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) درگیر رفتارهای انحرافی در محیط کار شوند. (۲) کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) با هوش هیجانی بالا منابع خودکنترلی کمتری را هنگام استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت استفاده می‌کنند. آن‌ها کمتر دچار رفتارهای انحرافی در محیط می‌شوند (۳) هوش هیجانی بالا، تأثیر مدیریت برداشت بر رفتارهای انحرافی در محیط کار ضعیف می‌کند. پژوهش حاضر تأیید می‌کند که استراتژی‌های مدیریت برداشت، مکانیسم‌های مختلفی برای مصرف منابع خودکنترلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) دارند. استراتژی‌های مدیریت برداشت باید در زمان و موقعیت مناسب مورد استفاده قرار گیرد تا از تلقی شدن به‌عنوان تکبر یا غرور توسط رهبران جلوگیری شود. به‌عنوان مثال، رهبران به‌احتمال زیاد کارکنان فروتن را تشخیص می‌دهند. استراتژی‌های مدیریت برداشت، باید به شیوه‌ای صادقانه استفاده شود تا رهبران فکر نکنند که دارای انگیزه‌های پنهانی و ریاکاری است. تأثیر استراتژی‌های مدیریت برداشت را بر منابع داخلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) از دیدگاه افراد مورد مطالعه قرار می‌دهد. توانایی خودکنترلی کارکنان از منابع خودکنترلی ناشی می‌شود که پس از مدتی استفاده مصرف می‌شود. هنگامی که منابع خودکنترلی کارکنان تا حد معینی مصرف شود و توانایی خودکنترلی آن‌ها آسیب ببیند، در حالت خود تهی شدن قرار خواهند گرفت. در این حالت، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) توانایی مقاومت در برابر وسوسه و سرکوب احساسات واقعی درونی خود را ندارند، بنابراین احتمال بیشتری وجود دارد که رفتارهای انحرافی در محیط کار را برای دانشگاه و همکاران انجام دهند. این شامل رفتارهای انحرافی علیه همکاران (مانند مسخره کردن همکاران، بی‌ادبی با همکاران و غیره) و رفتارهای انحرافی علیه دانشگاه (مانند دزدی اموال دانشگاه، تأخیر

عمدی و غیره) است. استفاده از استراتژی‌های مدیریت برداشت، منابع خودکنترلی درونی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) را مصرف می‌کند که توانایی خودکنترلی کارکنان را در کار بعدی تضعیف می‌کند. پژوهش حاضر رابطه بین استراتژی‌های مدیریت برداشت و متغیرهای سازمانی را غنی می‌کند. باین حال، پژوهش‌های قبلی بیشتر به مزایای استفاده از استراتژی‌های مدیریت برداشت برای شغل کارکنان توجه داشتند و به ندرت به تأثیر استراتژی‌های مدیریت تأثیر بر کارکنان سازمان‌ها و همکارانشان توجه داشتند. پژوهش حاضر نشان داد که وقتی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) از استراتژی‌های مدیریت برداشت استفاده می‌کنند، منابع خودکنترلی آن‌ها از بین می‌رود و توانایی خودکنترلی آن‌ها تضعیف می‌شود. مقاومت در برابر منافع موقت ناشی از رفتار انحرافی برای کارکنان در حالت خود تهی شدن دشوار است تا مرتکب رفتار انحرافی شوند و به منافع سایر کارکنان و دانشگاه آسیب برسانند و این به این دلیل برخی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) خوش رفتار گاهی اوقات بدرفتار می‌کنند. هنگامی که کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) با هوش هیجانی بالا از تاکتیک‌های مدیریت برداشت استفاده می‌کنند، منابع خودکنترلی کمتری مصرف می‌کنند و بنابراین رفتارهای انحرافی کمتری تولید می‌کنند؛ زیرا آنان با هوش هیجانی بالا در تشخیص، تنظیم و استفاده از احساسات دیگران و خودشان خوب هستند و مهارت‌های اجتماعی بالاتری دارند. وقتی رفتار با حقیقت درونی ناسازگار باشد، فرد شوک درونی کمتری را متحمل می‌شود و بنابراین منابع خودکنترلی کمتری مصرف می‌کند. باین حال، آنان با هوش هیجانی پایین در تشخیص، تنظیم و استفاده از احساسات خود و دیگران خوب نیستند و نمی‌توانند تاکتیک‌های مدیریت برداشت را به‌طور مؤثر اعمال کنند. هنگام استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت، باید منابع خودکنترلی بیشتری برای بیان رفتارهایی که با قلب ناسازگار است مصرف شود؛ بنابراین، کارکنان با هوش هیجانی بالا در هنگام استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت اثرات بهتری دارند. هنگام انجام رفتارهای سطحی، افراد با هوش هیجانی بالا منابع خودکنترلی کمتری مصرف می‌کنند، بنابراین رفتارهای انحرافی

در محیط کار کارکنان آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) تحت مدیریت برداشت کاهش می‌یابد. از این رو، پژوهش حاضر عوامل زمینه‌ای تاکتیک‌های مدیریت برداشت را در کاهش منابع خودکنترلی غنی می‌کند. کارکنان دانشگاه ممکن است به دلایل مختلف در طول ساعات کاری و بعد از آن در فعالیت‌های معکوس شرکت کنند (انور، سرور، اعوان و عارف، ۲۰۱۱). به‌عنوان مثال می‌توان به دیر رسیدن، شکایت، غیبت کردن، عدم ارائه گزارش در محیط کار، کاهش سرعت و آسیب رساندن به تجهیزات رسمی اشاره کرد (یونال، ۲۰۱۳). همه این رفتارها تنها زمانی امکان‌پذیر است که کارکنان احساس قدرت کنند و بر موقعیت کنترل داشته باشند (ازه، ۲۰۱۹). در انجام این کار، کارکنان دانشگاه‌ها ممکن است تصویری را به تصویر بکشند که از نمونه‌سازی تا خود تبلیغی را شامل می‌شود (کلوتز و همکاران، ۲۰۱۸). ادراک کاذب و دلهره‌آور از بیان رفتار، دیگران را کنترل می‌کند تا هر چیزی را که خلاف هنجارها و استانداردها است بیان کنند (وایتینگ، ماینز و پودساکوف، ۲۰۱۲). هوش هیجانی به‌عنوان یک مهارت یا توانایی به درک سرنخ‌های موقعیتی و نگرانی‌های عاطفی سرپرست و همکاران کمک می‌کند (والته و همکاران، ۲۰۱۹). با سنجش مؤثر پویایی موقعیت، کارکنان این تصور را برای استفاده از موقعیت ارائه می‌دهند. این ممکن است از خود تبلیغی ساده گرفته تا رفتارهای ترسناک یا پرخاشگرانه که به‌عنوان مدیریت برداشت شناخته می‌شود، متغیر باشد. کارکنان با ایجاد نفوذ، رفتاری را دنبال می‌کنند که مناسب‌ترین رفتار در موقعیتی است که برای سازمان نامشروع و مضر است (جین، ۲۰۱۲) و به‌عنوان رفتار انحرافی شناخته می‌شود. به‌طور خلاصه، یافته‌های پژوهش حاضر با برخی از پژوهش‌های قبلی مطابقت دارد. اولاً، هوش هیجانی مستقیماً با انواع مختلف مدیریت برداشت و تاکتیک‌های خودارضایی مرتبط است (کول و روزل، ۲۰۱۱؛ فیوری، ۲۰۱۵؛ جین، ۲۰۱۲). علاوه-براین، مدیریت برداشت ممکن است به انواع مختلف و شدت رفتار انحرافی در محیط کار منجر شود که شامل مسخره کردن فردی در محیط کار به رفتارهای انحرافی شدیدتر تبدیل می‌شود (کلوتز و همکاران، ۲۰۱۸؛ فییس و همکاران، ۲۰۱۵؛ اسمیت و همکاران، ۲۰۱۶). ثانیاً، مدیریت برداشت روابط مختلف قبلی را واسطه کرده است (دی کوپر و

دی ویت، ۲۰۱۰؛ ونگ و چانگ، ۲۰۱۵). در پژوهش حاضر، مدیریت برداشت رابطه بین هوش هیجانی و رفتارهای انحرافی در محیط کار را میانجی کرد، به طوری که کارکنان با هوش هیجانی از ارتقای خود، خشنودی، مثال زدن و ارباب استفاده می‌کنند که به آن‌ها کمک می‌کند تا در رفتارهای انحرافی در محیط کار شرکت کنند. یافته‌ها پژوهش حاضر با نظریه حفاظت از منابع همخوانی دارد. نظریه حفاظت از منابع انگیزه افراد را برای کسب، حفظ، محافظت و استفاده از منابع توضیح می‌دهد. اکتساب و حفظ منابع در هسته این نظریه قرار دارد. چارچوب ما از نتیجه نظری پیروی می‌کند که به موجب آن به دست آوردن منابع افراد ممکن است باعث به دست آوردن منابع بیشتر شود. با توجه به نیومن و بارون، (۲۰۰۵) فعالیت‌های معکوس ناشی از نیت خصمانه یا ابزاری است. یافته‌های پژوهش حاضر نیت ابزاری کارکنانی را یافت که در فعالیت‌های غیرمولد شرکت می‌کنند، به گونه‌ای که منابع عاطفی (به عنوان مثال هوش هیجانی)، آن‌ها را بیشتر برای به دست آوردن منابع بیشتر تحریک می‌کند. رفتارهای انحرافی در محیط کار به طور ابزاری پایه‌ای را برای لذت بردن از زمان آزاد، زندگی خانوادگی، شبکه‌های اجتماعی و سایر منابع ملموس و ناملموس فراهم می‌کند. از نظر تئوری، مدل فرآیند ما شامل هوش هیجانی تا رفتارهای انحرافی در محیط کار، با مدیریت برداشت میانجی‌گری می‌شود. پژوهش حاضر مفاهیم عملی مختلفی را ارائه می‌دهد. ابتدا دانشگاه باید به سیستم استخدام خود توجه کنند. کارکنانی که عزت نفس بالایی دارند باید هنگام استخدام مورد توجه قرار گیرند و بعلاوه، افراد شاغل در حال حاضر نیز ممکن است از طریق آموزش‌ها و جلسات مشاوره اصلاح شوند تا به آن‌ها در ایجاد خودپنداره مثبت کمک کند. ثانیاً، کارکنان باهوش هیجانی نیز باید در طول فرآیند استخدام ترجیح داده شوند. باین حال، هوش هیجانی ممکن است منجر به نتایج مثبت یا منفی شود؛ بنابراین مدیران باید به رفتار کارکنان توجه کنند اگر هوش هیجانی آن‌ها منجر به رفتارهای مطلوب سازمانی شود. در نهایت، مدیریت برداشت به عنوان راهی برای دستکاری امور اداری یافت می‌شود. به کارکنان، به ویژه مدیران، باید آموزش داده شود و جهت‌گیری دقیق در مورد تکنیک‌های مختلف مدیریت برداشت، کارکنان ممکن است برای ایجاد تصور

جعلی استفاده کنند. این درک می‌تواند تا حد زیادی از رفتارهای مضر برای سازمان جلوگیری کند. این پژوهش ماهیت مقطعی داشت و ممکن است واکنش‌ها در طول زمان تغییر کند. این مدل ممکن است در طرح تحقیقاتی طولی تکرار شود. علاوه بر این، این مدل ممکن است در تنظیمات مختلف دیگر ارزیابی شود تا قابلیت تعمیم آن تأیید شود. برای کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، زمانی که آن‌ها به دلیل انگیزه مدیریت برداشت، درگیر رفتارهای انحرافی می‌شوند، باید آگاه باشند که منابع خودکنترلی آنها مصرف می‌شود و در نتیجه توانایی خودکنترلی آن‌ها تضعیف می‌شود. وقتی توانایی خودکنترلی تضعیف شود، نه تنها از تأثیر تاکتیک مدیریت برداشت تا حد زیادی کاسته می‌شود، بلکه ممکن است برخی از رفتارهای مضر برای دانشگاه و سایر رفتارها نیز انجام شود. هنگامی که این رفتارهای مضر برای دانشگاه و همکاران توسط رهبران و همکاران شناخته شود، تصویر مثبت ایجادشده توسط مدیریت برداشت قبلی نیز از بین خواهد رفت و در نهایت کاهش آن هم برای دانشگاه و هم آنان کمتر مضر خواهد بود. ثانیاً، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، باید درک خوبی از هوش هیجانی خود داشته باشند. اگر هوش هیجانی بالا باشد، نه تنها تأثیر بهتری در استفاده از تاکتیک‌های مدیریت برداشت خواهند داشت، بلکه منابع خودکنترلی کمتری را در فرآیند استفاده از تاکتیک‌های مدیریت تأثیر مصرف می‌کنند. اگر هوش هیجانی شما پایین است، بهتر است از تاکتیک‌های مدیریت برداشت استفاده نکنند. اگرچه رهبران دانشگاه ممکن است، مدیریت برداشت را به‌عنوان روان‌کننده اجتماعی عملکرد کارکنان و اعضای هیئت‌علمی درک کنند، اما باید نسبت به نتایج مضر مدیریت برداشت هوشیار باشند. پژوهش حاضر نشان داد که مدیریت برداشت کارکنان منجر به اثرات منفی متعددی مانند رفتارهای انحرافی محیط کار می‌شود. در این موضوع، رهبران باید از شیوه‌های واقعی و فریبنده مدیریت برداشت استفاده شده توسط کارکنان و اعضای هیئت‌علمی خود آگاه باشند و بین آن‌ها تمایز قائل شوند. برای مثال، رهبران می‌توانند شایستگی‌های فردی کارکنان و اعضای هیئت‌علمی را که برای دانشگاه مهم است، با درخواست از آن‌ها برای اندازه‌گیری خودارزیابی شناسایی کنند. سپس رهبران

می‌توانند به کارکنان خود توصیه و تشویق کنند تا برداشت‌های خود را حول شایستگی‌های بالاترین امتیاز به‌عنوان راهی برای سود دانشگاه، ارضای نگرانی‌های تصویری افراد و ایجاد برند شخصی خود، ایجاد کنند.

نکته کلیدی دیگری که از پژوهش حاضر گرفته می‌شود این است که اگر کارکنان و اعضای هیئت‌علمی به دلیل این‌که مدیریت برداشت در محیط کار بیش از حد می‌شود مضر شود، اصلاح رویه سازمانی پیشنهاد می‌شود. چنین پیاده‌سازی در دانشگاه، از جمله دانشکده‌ها، با هدف اتخاذ شیوه‌های شفاف و حذف طرفداری است. با توجه به نتایج، مدیران دانشگاه می‌توانند تغییرات استراتژیک را اعمال کنند. برای مثال، رهبران دانشگاه می‌توانند ارزیابی عملکرد را با رتبه‌بندی بر اساس نتایج عینی و نه استانداردهای عملکرد مبهم انجام دهند. بهترین راه برای ارزیابی عملکرد در دانشگاه از طریق عملکرد واقعی بر اساس شاخص‌های کلیدی عملکرد است. به‌عنوان مثال، در دانشکده‌ها، رهبران می‌توانند هشت شاخص کلیدی عملکرد فرد محور را پیاده‌سازی کنند. در کنار شاخص‌های کیفیت موجود، رهبران را قادر می‌سازند تا استاندارد بالایی از ارائه خدمات را نشان دهند.

هنگام اجرای مدیریت برداشت، بازیگران باید بدانند که ثبات ارائه عملکرد و رفتارهای خوب نیز مورد نیاز است. به‌طور خاص، هم‌تایان و متخصصان منابع انسانی ممکن است از این یافته به‌عنوان یک شاخص یا پارامتر جدید برای ارزیابی رفتار کارکنان در یک دانشگاه استفاده کنند. رفتار «بیش از حد خوب برای واقعی بودن»، مانند مدیریت برداشت، باید توسط رهبران در درازمدت مشاهده شود تا قبل از هر تصمیمی، ثبات را بررسی کنند. علاوه بر این، زمانی که بروز مدیریت برداشت رشد می‌کند، دانشگاه ممکن است بتواند تعداد پاداش‌های بیرونی که به کارکنان و اعضای هیئت‌علمی داده می‌شود را به حداقل برساند.

در پایان توصیه می‌شود، مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، قبل از هر چیز، نه تنها باید آگاه باشند که آیا کارکنان تاکتیک‌های مدیریت برداشت خود استفاده می‌کنند یا خیر، بلکه باید عواملی را در سازمان شناسایی کنند که رفتارهای مدیریت برداشت کارکنان را ارتقا می‌دهند، مانند نزدیک ۶ شدن به ارزیابی عملکرد یا

محدود کردن. مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) باید این عوامل را شناسایی کنند و برای ایجاد یک فرهنگ سازمانی آرام و باز تلاش کنند که انگیزه مدیریت برداشت کارکنان را به حداقل برساند. ثانیاً، مدیران دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) باید کارکنانی را که با انگیزه مدیریت برداشت، رفتارهای خودشیروینی و قدردانی انجام می‌دهند، راهنمایی کنند. همچنین باید توجه داشت که منابع خودکنترلی کارکنان در حال کاهش است. در این زمان، مدیران می‌توانند به کارکنان اجازه دهند کار آسانی انجام دهند یا استراحت کنند، به طوری که منابع خودکنترلی کارکنان می‌توانند دوباره پر شوند و بازیابی شوند تا رفتارهای انحرافی کارکنان کاهش یابد.

فهرست منابع

- Al Ghazo, R. H., Suifan, T. S., & Alnuaimi, M. (2019). Emotional intelligence and counterproductive work behavior: The mediating role of organizational climate. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(3), 333-345.
- Aleassa, H. M. (2014). Performance appraisal satisfaction and counterproductive behaviors: direct and moderating effects. *International Journal of Business Administration*, 5(1), 76- 89.
- Anwar, M. N., Sarwar, M., Awan, R.-u.-N., & Arif, M. I. (2011). Gender differences in workplace deviant behavior of university teachers and modification techniques. *International Education Studies*, 4(1), 193-197.
- Aubé, C., Rousseau, V., Mama, C., & Morin, E. M. (2009). Counterproductive Behaviors and Psychological Wellbeing: The Moderating Effect of Task Interdependence. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 351-361.
- Bai, Q., Lin, W., & Wang, L. (2016). Family incivility and counterproductive work behavior: A moderated mediation model of self-esteem and emotional regulation☆. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 11-19.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349.
- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (2005). The Study of Revenge in the Workplace: Conceptual, Ideological, and Empirical Issues. In S. Fox &

- P. E. Spector (Eds.), Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets (p. 65–81). American Psychological.
- Bolino, M. C., Kacmar, K. M., Turnley, W. H., & Gilstrap, J. B. J. J. o. M. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of Management*, 34(6), 1080-1109.
- Bolino, M. C., & Klotz, A. C. (2015). The paradox of the unethical organizational citizen: The link between organizational citizenship behavior and unethical behavior at work. *Current Opinion in Psychology*, 6, 45-49.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. J. O. R. M. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2(2), 187-206.
- Bolino, M. C., Varela, J. A., Bande, B., & Turnley, W. H. (2006). The impact of impression-management tactics on supervisor ratings of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(3), 281-297.
- Bourdage, J., Wiltshire, J., & Lee, K. (2015). Personality and workplace impression management: correlates and implications. *The Journal of Applied Psychology*, 100(2), 537-546.
- Bozbayindir, F. (2020). An Examination on the Opinions of Teachers Regarding the Use of Impression Management Tactics. *Journal of Theoretical Educational Science/Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi*, 13(1), 332-350.
- Bozeman, D. P., & Kacmar, K. M. (1997). A cybernetic model of impression management processes in organizations. *Organizational Behavior Human Decision Processes*, 69(1), 9-30.
- Branden, N., & Archibald, S. (1982). *The psychology of self-esteem*: Bantam Books.
- Briggs, E., Landry, T., & Wood, C. (2007). Beyond just being there: An examination of the impact of attitudes, materialism, and self-esteem on the quality of helping behavior in youth volunteers. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 18(2), 27-45.
- Brosy, J., Bangerter, A., & Sieber, J. (2020). Laughter in the selection interview: impression management or honest signal? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-10.
- Burt, S. A. (2012). How do we optimally conceptualize the heterogeneity within antisocial behavior? An argument for aggressive versus non-aggressive behavioral dimensions. *Clinical Psychology Review*, 32(4), 263-279.

- Calhoun Jr, G., & Morse, W. C. (1977). Self-concept and selfesteem: Another prespective. *Psychology in the Schools*, 14(3), 318-322.
- Carpenter, N. C., & Berry, C. M. (2017). Are counterproductive work behavior and withdrawal empirically distinct? A metanalytic investigation. *Journal of Management*, 43(3), 834- 863.
- Cheng, G., Zhang, D., & Ding, F. (2015). Self-esteem and fear of negative evaluation as mediators between family socioeconomic status and social anxiety in Chinese emerging adults. *International Journal of Social Psychiatry*, 61(6), 569-576.
- Cheung, C. M., Wong, R. Y. M., & Chan, T. K. (2020). "Online disinhibition: conceptualization, measurement, and implications for online deviant behavior". *Industrial Management & Data Systems*.
- Cohen, T. R., Panter, A., & Turan, N. (2013). Predicting counterproductive work behavior from guilt proneness. *Journal of Business Ethics*, 114(1), 45-53.
- Cole, A. Y., & Rozell, E. J. (2011). Emotional Intelligence And Impression Management: A Theoretical Framework. *Insights to a Changing World Journal*(1).
- Cooper, D., & Schindler, P. (2013). *Business Research Methods*. McGraw-Hill Higher Education.
- Corgnet, B., Hernán-Gonzalez, R., & Rassenti, S. (2015). Firing threats: Incentive effects and impression management. *Games and Economic Behavior*, 91, 97-113.
- Côté, S., DeCelles, K. A., McCarthy, J. M., Van Kleef, G. A., & Hideg, I. (2011). The Jekyll and Hyde of emotional intelligence: Emotion-regulation knowledge facilitates both prosocial and interpersonally deviant behavior. *Psychological Science*, 22(8), 1073-1080.
- De Bruin, R., & Barber, L. K. (2020). Is Electronic Multitasking Always Viewed as a Counterproductive Meeting Behavior? Understanding the Nature of the Secondary Task. *Psychological Reports*, 0033294120973946.
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2010). Temporary employment and perceived employability: Mediation by impression management. *Journal of Career Development*, 37(3), 635- 652.
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior. *Anatolia*, 22(2), 204-221.
- Deshpande, S. P., Joseph, J., & Shu, X. (2005). The impact of emotional intelligence on counterproductive behaviour in China. *Management Research News*, 28(5), 75-85.

- Dogan, T., Totan, T., & Sapmaz, F. (2013). The role of self-esteem, psychological well-being, emotional self-efficacy, and affect balance on happiness: A path model. *European Scientific Journal*, 9(20), 31-42.
- Donnellan, M. B., Trzesniewski, K. H., Robins, R. W., Moffitt, T. E., & Caspi, A. (2005). Low self-esteem is related to aggression, antisocial behavior, and delinquency. *Psychological Science*, 16(4), 328-335.
- Ehrhart, M. G., & Raver, J. L. (2014). The effects of organizational climate and culture on productive and counterproductive behavior. In B. Schneider & K. M. Barbera (Eds.), *Oxford library of psychology. The Oxford handbook of organizational climate and culture* (p. 153–176). Oxford University Press.
- Evans, T. R. (2017). *Emotional Intelligence: Overcoming Inconsistencies and Contradictions Towards the Development and Validation of an Integrated Model of Affect-related Individual Differences* (Doctoral dissertation, Coventry University).
- Eze, I. C., Omeje, O., Okonkwo, E., Ike, O. O., & Ugwu, L. (2019). Job Insecurity, Employment Status and Perceived Organisational Support as Predictors of Workplace Deviance Behaviour Among Bankers. *Practicum Psychologia*, 9(2), 1-24.
- Farrastama, D. N., Asmony, T., & Hermanto, H. (2019). Effect of emotional intelligence on counterproductive work behavior with job stress as an intervening variable. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(1), 14-25.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Lian, H., & Keeping, L. M. (2009). When does self-esteem relate to deviant behavior? The role of contingencies of self-worth. *Journal of Applied Psychology*, 94(5), 1345.
- Ferris, D. L., Spence, J. R., Brown, D. J., & Heller, D. (2012). Interpersonal injustice and workplace deviance: The role of esteem threat. *Journal of Management*, 38(6), 1788-1811.
- Fida, R., Paciello, M., Tramontano, C., Fontaine, R. G., Barbaranelli, C., & Farnese, M. L. (2015). An integrative approach to understanding counterproductive work behavior: The roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 131-144.
- Fiori, M. (2015). Emotional intelligence compensates for low IQ and boosts low emotionality individuals in a selfpresentation task. *Personality and Individual Differences*, 81, 169-173.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2000). Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with

interview outcomes: It's not all just 'G' *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational*

Psychology and Behavior, 21(2), 203-220.

Fu, X., Padilla-Walker, L. M., & Brown, M. N. (2017). Longitudinal relations between adolescents' self-esteem and prosocial behavior toward strangers, friends and family. *Journal of Adolescence*, 57, 90-98.

Furnham, A., & Siegel, E. M. (2011). Reactions to organizational injustice: Counter work behaviors and the insider threat. In *Justice and conflicts* (pp. 199-217).

Gerbing, D. W., & Hamilton, J. G. (1996). Viability of exploratory factor analysis as a precursor to confirmatory factor analysis. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 3(1), 62-72.

Geukens, F., Maes, M., Spithoven, A., Pouwels, J. L., Danneel, S., Cillessen, A. H., . . . Goossens, L. (2020). Changes in adolescent loneliness and concomitant changes in fear of negative evaluation and self-esteem. *International Journal of Behavioral Development*, 0165025420958194.

Godinet, M. T., & Vakalahi, H. O. (2009). Conceptualizing delinquency among Samoan adolescents: An integrative model. *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 7(2), 135- 159.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books. Grant, A. (2014). *The dark side of emotional intelligence*. The Atlantic, 2.

Greenidge, D., Devonish, D., & Alleyne, P. (2014). The relationship between ability-based emotional intelligence and contextual performance and counterproductive work behaviors: A test of the mediating effects of job satisfaction. *Human Performance*, 27(3), 225-242.

Grijalva, E., & Newman, D. A. (2015). Narcissism and counterproductive work behavior (CWB): Meta-analysis and consideration of collectivist culture, Big Five personality, and narcissism's facet structure. *Applied Psychology*, 64(1), 93-126.

Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.

Haider, S., de Pablos Heredero, C., & Ahmed, M. (2019). A threewave time-lagged study of mediation between positive feedback and

- organizational citizenship behavior: the role of organization-based self-esteem. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 241-253.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*. Vol. 6, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River. Uppersaddle River.
- Harpin, V., Mazzone, L., Raynaud, J., Kahle, J., & Hodgkins, P. (2016). Long-term outcomes of: a systematic review of self-esteem and social function. *Journal of Attention Disorders*, 20(4), 295-305.
- Hayes, A. F. (2015). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research*, 50(1), 1-22.
- Heinitz, K., Lorenz, T., Schulze, D., & Schorlemmer, J. (2018). Positive organizational behavior: Longitudinal effects on subjective well-being. *Plos One*, 13(6), e0198588.
- Hobfoll, S. E. (2004). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*: Springer Science & Business Media.
- Holland, R. W., Meertens, R. M., & Van Vugt, M. (2002). Dissonance on the road: Self-esteem as a moderator of internal and external self-justification strategies. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(12), 1713-1724.
- Holtz, B. C., & Harold, C. M. (2013). Effects of leadership consideration and structure on employee perceptions of justice and counterproductive work behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 492-519.
- Hooghiemstra, R. (2000). Corporate communication and impression management—new perspectives why companies engage in corporate social reporting. *Journal of Business Ethics*, 27(1- 2), 55-68.
- Hyde, J., Grieve, R., Norris, K., & Kemp, N. (2020). The dark side of emotional intelligence: the role of gender and the Dark Triad in emotional manipulation at work. *Australian Journal of Psychology*, 72(4), 307-317.
- Jafri, M. H., Dem, C., & Choden, S. (2016). Emotional intelligence and employee creativity: Moderating role of proactive personality and organizational climate. *Business Perspectives and Research*, 4(1), 54-66.
- Jain, A. K. (2012). Does emotional intelligence predict impression management? *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 16(2), 1-20.
- Jo, M. S. (2000). Controlling social-desirability bias via method factors of direct and indirect questioning in structural equation models. *Psychology & Marketing*, 17(2), 137-148.

- Jones, E. E., & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. *Psychological Perspectives on the Self*, 1(1), 231-262.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core selfevaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369-378.
- Kariuki, M. N. (2019). Influence of Self Esteem on Students' Discipline and Academic Performance in Secondary Schools. Maasai Mara University.
- Keller, R. T. (1983). Predicting absenteeism from prior absenteeism, attitudinal factors, and nonattitudinal factors. *Journal of Applied psychology*, 68(3), 536.
- Kleinsinger, F. (2003). Understanding noncompliant behavior: definitions and causes. *The Permanente Journal*, 7(4), 18- 21.
- Klotz, A. C., He, W., Yam, K. C., Bolino, M. C., Wei, W., & Houston III, L. (2018). Good actors but bad apples: Deviant consequences of daily impression management at work. *Journal of Applied psychology*, 103(10), 1145.
- Kluemper, D. H., DeGroot, T., & Choi, S. (2013). Emotion management ability: Predicting task performance, citizenship, and deviance. *Journal of Management*, 39(4), 878-905.
- Kluemper, D. H., McLarty, B. D., Bishop, T. R., & Sen, A. (2015). Interviewee selection test and evaluator assessments of general mental ability, emotional intelligence and extraversion: Relationships with structured behavioral and situational interview performance. *Journal of Business and Psychology*, 30(3), 543-563.
- Korman, A. K. (1968). Task success, task popularity, and self-esteem as influences on task liking. *Journal of Applied psychology*, 52(6), 484-490.
- Korman, A. K. (1970). Toward an hypothesis of work behavior. *Journal of Applied psychology*, 54(1p1), 31-41.
- Kunnanatt, J. T. (2008). Emotional intelligence: theory and description. *Career Development International*, 13(7), 614- 629.
- Larson, R. B. (2019). Controlling social desirability bias. *International Journal of Market Research*, 61(5), 534-547.

- LeBlanc, M. M., & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 13(1), 9-12.
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2), 150-186.
- Marcus, B., Taylor, O. A., Hastings, S. E., Sturm, A., & Weigelt, O. (2016). The structure of counterproductive work behavior: A review, a structural meta-analysis, and a primary study. *Journal of Management*, 42(1), 203-233.
- Maxwell, J. P. (1989). Mediation in the schools: Self-regulation, self-esteem, and self-discipline. *Mediation Quarterly*, 7(2), 149-155.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-267.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annu. Rev. Psychol.*, 59, 507-536.
- Mery, F., & Burns, J. G. (2010). Behavioural plasticity: An interaction between evolution and experience. *Evolutionary Ecology*, 24(3), 571-583.
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? A metaanalysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 29(116), 144-156.
- Mier, C., & Ladny, R. T. (2018). Does self-esteem negatively impact crime and delinquency? A meta-analytic review of 25 years of evidence. *Deviant Behavior*, 39(8), 1006-1022.
- Moeller, C., & Kwantes, C. T. (2015). Too much of a good thing? Emotional intelligence and interpersonal conflict behaviors. *The Journal of social psychology*, 155(4), 314-324.
- Moksnes, U. K., & Espnes, G. A. (2013). Self-esteem and life satisfaction in adolescents—gender and age as potential moderators. *Quality of Life Research*, 22(10), 2921-2928.
- Mote, G., Bowen, J., Vanags, J., & Geipele, I. (2012). Impression Management: Impression Conceptual Definition and Model. Paper

presented at the BUSINESS ADMINISTRATION (ICBA'12) conference.

Nasir, M., & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39(4), 240-253.

Neff, K. D. (2011). Self-compassion, self-esteem, and well-being. *Social and personality psychology compass*, 5(1), 1-12.

Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2005). Aggression in the Workplace: A Social-Psychological Perspective. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (p. 13–40). American

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. (1994). Validity. In: *Psychometric theory* (3 ed.). Toronto: McGraw-Hill, Inc.

O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., & Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of management review*, 21(1), 225-253.

Oh, I. S., Charlier, S. D., Mount, M. K., & Berry, C. M. (2014). The two faces of high self-monitors: Chameleonic moderating effects of self-monitoring on the relationships between personality traits and counterproductive work behaviors. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 92-111.

Orth, U., & Robins, R. W. (2014). The development of self-esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381- 387.

Orth, U., Robins, R. W., & Widaman, K. F. (2012). Life-span development of self-esteem and its effects on important life outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(6), 1271-1288.

Pelt, D. H., van der Linden, D., & Born, M. P. (2018). How emotional intelligence might get you the job: The relationship between trait emotional intelligence and faking on personality tests. *Human Performance*, 31(1), 33-54.

Phipps, S. T., Prieto, L. C., & Deis, M. H. (2015). The role of personality in organizational citizenship behavior: Introducing counterproductive work behavior and integrating impression management as a moderating factor. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 19(1), 176.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied psychology*, 88(5), 879-903.

- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2019). Emotional intelligence or artificial intelligence—an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(4), 377-403.
- Priyadharshini, R. G., & Kannadasan, T. (2011). The influence of the emotional intelligence on self monitoring. *African Journal of Business Management*, 5(17), 7575-7578.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37.
- Rexhepi, G., & Berisha, B. (2017). The effects of emotional intelligence in employees performance. *International Journal of Business and Globalisation*, 18(4), 467-479.
- Robins, R. W., & Pals, J. L. (2002). Implicit self-theories in the academic domain: Implications for goal orientation, attributions, affect, and self-esteem change. *Self and identity*, 1(4), 313-336.
- Robinson, E., Hull, L., & Petrides, K. (2020). Big Five model and trait emotional intelligence in camouflaging behaviours in autism. *Personality and Individual Differences*, 152, 109565.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Rosenberg, M. (1965). Rosenberg self-esteem scale (SES). *Society and the adolescent self-image*.
- Rosenfeld, P., Edwards, J. E., & Thomas, M. D. (2015). Impression management. *Wiley Encyclopedia of Management*, 11, 1-2.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R. A., & Riordan, C. A. (1995). *Impression management in organizations: Theory, measurement, practice*: Van Nostrand Reinhold.
- Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2002). Counterproductive behaviors at work *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, Volume 1: Personnel psychology. (pp. 145-164). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schulte-Braucks, J., Baethge, A., Dormann, C., & Vahle-Hinz, T. (2019). Get even and feel good? Moderating effects of justice sensitivity and counterproductive work behavior on the relationship

between illegitimate tasks and self-esteem. *Journal of occupational health psychology*, 24(2), 241-255.

Schyns, B., & Schilling, J. (2013). How bad are the effects of bad leaders? A meta-analysis of destructive leadership and its outcomes. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 138-158.

Seriki, O. K., Nath, P., Ingene, C. A., & Evans, K. R. (2020). How complexity impacts salesperson counterproductive behavior: The mediating role of moral disengagement. *Journal of Business Research*, 107, 324-335.

Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied psychology*, 82(3), 434-443.

Smith, M. B., Craig Wallace, J., & Jordan, P. (2016). When the dark ones become darker: How promotion focus moderates the effects of the dark triad on supervisor performance ratings. *Journal of Organizational Behavior*, 37(2), 236-254.

Solano, F., & Kleiner, B. H. (2003). Understanding and preventing workplace retaliation. *Management Research News*, 26(2), 206-211.

Sowislo, J. F., & Orth, U. (2013). Does low self-esteem predict depression and anxiety? A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*, 139(1), 213.

Spector, P. E. (2011). The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review*, 21(4), 342-352.

Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. J. J. o. v. b. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446-460.

Sperry, L. (2009). Mobbing and bullying: The influence of individual, work group, and organizational dynamics on abusive workplace behavior. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 190-201.

Takhsha, M., Barahimi, N., Adelpahan, A., & Salehzadeh, R. (2020). The effect of workplace ostracism on knowledge sharing: the mediating role of organization-based self-esteem and organizational silence. *Journal of Workplace Learning*, 32(6), 417-435.

Tessler, R. C., & Schwartz, S. H. (1972). Help seeking, self-esteem, and achievement motivation: an attributional analysis. *Journal of personality and social psychology*, 21(3), 318.

- Ünal, A. (2013). Teachers' deviant workplace behaviors: Scale development. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(4), 635-642.
- Valente, S., Monteiro, A. P., & Lourenço, A. A. (2019). The relationship between teachers' emotional intelligence and classroom discipline management. *Psychology in the Schools*, 56(5), 741-750.
- Vatankhah, S., Javid, E., & Raoofi, A. (2017). Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter productive work behavior: Evidence from airline industry. *Journal of Air Transport Management*, 15(59), 107-115.
- Veselska, Z., Geckova, A. M., Orosova, O., Gajdosova, B., van Dijk, J. P., & Reijneveld, S. A. (2009). Self-esteem and resilience: The connection with risky behavior among adolescents. *Addictive behaviors*, 34(3), 287-291.
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., & Ciarocco, N. J. (2005). Self-Regulation and Self-Presentation: Regulatory Resource Depletion Impairs Impression Management and Effortful Self-Presentation Depletes Regulatory Resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 632-657.
- Wang, Y., & Wang, L. (2016). Self-construal and creativity: The moderator effect of self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 99, 184-189.
- Weng, L.-C., & Chang, W.-C. (2015). Does impression management really help? A multilevel testing of the mediation role of impression management between personality traits and leader-member exchange. *Asia Pacific Management Review*, 20(1), 2-10.
- Whelpley, C. E., & McDaniel, M. A. (2016). Self-esteem and counterproductive work behaviors: a systematic review. *Journal of Managerial Psychology*, 31(4), 850-863.
- Whiting, S. W., Maynes, T. D., Podsakoff, N. P., & Podsakoff, P. M. (2012). Effects of message, source, and context on evaluations of employee voice behavior. *Journal of Applied psychology*, 97(1), 159-182.
- Williams, L. J., & McGonagle, A. K. (2016). Four research designs and a comprehensive analysis strategy for investigating common method variance with self-report measures using latent variables. *Journal of Business and Psychology*, 31(3), 339-359.

Wimbush, J. C., & Dalton, D. R. (1997). Base rate for employee theft: Convergence of multiple methods. *Journal of Applied psychology*, 82(5), 756-763.

Winkel, D. E., Wyland, R. L., Shaffer, M. A., & Clason, P. (2011). A new perspective on psychological resources: Unanticipated consequences of impulsivity and emotional intelligence. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 78-94.

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

Yang, J., & Treadway, D. C. (2018). A social influence interpretation of workplace ostracism and counterproductive work behavior. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 879-891.

Yun, G. W., Allgayer, S., & Park, S.-Y. (2020). Mind Your Social Media Manners: Pseudonymity, Imaginary Audience, and Incivility on Facebook vs. YouTube. *International Journal of Communication*, 14, 1-21.

Reem Hussein Al Ghazo, Taghrid Saleh Suifan & Mohammed Alnuaimi (2018): Emotional intelligence and counterproductive work behavior: The mediating role of organizational climate, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*.8(26)1-13.

Fitriastuti, Triana & Vanderstraeten, Alex (2022) "Being Out of the Loop: Workplace Deviance as a Mediator of the Impact of Impression Management on Workplace Exclusion," *Sustainability, MDPI*, 14(2), 1-13,

Rahman, Sahidur & Ferdausy, Shameema & Karan, Rana (2012) "Relationship Among Emotional Intelligence, Deviant Workplace Behavior And Job Performance: An Empirical Study," *Portuguese Journal of Management Studies, ISEG, Universidade de Lisboa*, 10(1), 39-62.

Kim, Hye Kyoung, Seung Hee Lee and Ki Heung Yim (2016) Understanding Employees' Deviant Behavior. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(48)1-6.

Yarmohammadi Monfared, S. & Naghizadeh Baghi, A. (2022). The effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and unproductive work behavior (Case study of employees of sports and youth departments in Zanjan province- Iran) . *Journal of Global Sport and Education Research* , 5 (1) , 39-53.

COPYRIGHTS

© 2023 by the authors. Licensee Advances in Finance and Investment Journal. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

