



Disruptive Behaviors of Staff at Payame Noor University of Alborz Province and Its Causing Factors with a Mixed Approach

Mina Moslemi kaviri

lecture, Department of Public Management, Ashkezar Branch, Islamic Azad University, Ashkezar, Iran. E-mail: m.moslemi30@yahoo.com

Ozhan karimi

***Corresponding author:** Assistant Prof, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: ozhankarimi@yahoo.com

Shamsuddin Nick Manesh

Assistant Prof, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: niksh1394@gmail.com

Abstract

Malicious behaviors, which are rapidly increasing in the modern era, will have irreparable negative consequences for organizations, so it has attracted researchers' attention in recent decades. In this regard, the present study was conducted to identify the factors that cause destructive behaviors of staff at Payam Noor University of Karaj. This study is a descriptive survey in terms of purpose and method of data collection. In addition, the present study has been done using a qualitative-quantitative research methodology. In the first stage, to identify the factors causing malicious behaviors, 10 professors, faculty members and experts were interviewed face-to-face. A qualitative content analysis was used to design a questionnaire for quantitative part. The statistical population of the study consisted of 245 employees of Payam-e-Noor University of Alborz. The sample size was 150 individuals selected using Cochran formula. The instrument for collecting data was standard questionnaires. The reliability of these questionnaires which was calculated through Cronbach's alpha coefficient formula was 0.91. Structural equation modeling software was used to analyze the collected data. The results indicate that emotional intelligence and leader-member interaction have the opposite effect on malicious behaviors, and in contrast, injustice, stress, and personality features, including introversion, incompatibility, lack of conscientiousness, neuroticism, and inattention to experience have direct impact on destructive behaviors.

Keywords: Malicious Behaviors, Emotional Intelligence, Injustice, Stress, Personality Traits

Citation: Moslemi kaviri, M., karimi, O. & Nick Manesh, S. (2020). "Disruptive Behaviors of Staff at Payame Noor University of Alborz Province and Its Causing Factors with a Mixed Approach". *Public Organizations Management*, 8(1), 59-78. (in Persian). (DOI): 10.30473/ipom.2019.48575.3800

Received: (07/Sep/2019)

Accepted: (22/Dec/2019)

رفتارهای مخرب کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور استان البرز و عوامل به وجودآورنده آن با رویکرد آمیخته

مینا مسلمی کویری

مریی، گروه مدیریت دولتی، واحد اشکذر، دانشگاه آزاد اسلامی، اشکذر، ایران.

E-mail: m.moslemi30@yahoo.com

اوژن کریمی

*نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

E-mail: ozhankarimi@yahoo.com

شمس‌الدین نیک‌منش

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

E-mail: niksh1394@gmail.com

چکیده

رفتارهای مخرب که در عصر حاضر با سرعت زیادی در حال افزایش است، پیامدها و آثار منفی جبران ناپذیری برای سازمان‌ها در پی خواهند داشت. لذا، در طی دهه‌های اخیر توجه محققان را به خود جلب کرده است. در همین راستا پژوهش حاضر با هدف شناخت عوامل به وجودآورنده رفتارهای مخرب کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور کرج صورت گرفت. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها توصیفی پیمایشی است. همچنین پژوهش حاضر با استفاده از روش‌شناسی پژوهش آمیخته (کیفی- کمی) مورد تحلیل قرار گرفته است. در مرحله اول جهت شناسایی عوامل به وجودآورنده رفتارهای مخرب، مصاحبه با تعداد ۱۰ نفر از اعضای هیئت‌علمی و خبرگان در حوزه رفتار کارکنان صورت گرفت و با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی تجزیه و تحلیل و پرسشنامه‌ای طراحی شد که مبنای پژوهش کمی قرار گرفته است. جامعه آماری مربوط به مطالعه کمی، شامل کارکنان دانشگاه پیام نور استان البرز به تعداد ۲۴۵ نفر بوده است که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۵۰ نفر محاسبه شد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد بوده که پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ تأیید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار مدل‌سازی معادلات ساختاری اسمارت پی ال اس استفاده شد. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که هوش عاطفی و تعامل رهبر - عضو دارای تأثیر معکوس بر رفتارهای مخرب کاری هستند و در مقابل بی‌عدالتی، استرس و ویژگی شخصیت شامل درون‌گرایی، عدم توافق‌پذیری، عدم وظیفه‌شناسی، روان‌رنجوری و عدم‌گشودگی به تجارب تأثیر مستقیم بر رفتارهای مخرب کاری دارند.

واژه‌های کلیدی: رفتارهای مخرب کاری، هوش عاطفی، بی‌عدالتی، استرس، ویژگی شخصیت.

استناد: مسلمی کویری، مینا؛ کریمی، اوژن و نیک‌منش، شمس‌الدین (۱۳۹۸). «رفتارهای مخرب کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور استان البرز و عوامل به وجودآورنده آن با رویکرد آمیخته». مدیریت سازمان‌های دولتی، ۸(۱)، ۵۹-۷۸.
(DOI): 10.30473/ipom.2019.48575.3800

تاریخ دریافت: (۱۳۹۸/۰۶/۱۶)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۸/۱۰/۰۱)

مقدمه

در دهه‌های گذشته، محققان بر رفتار کارکنان به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی تأثیرگذار بر موفقیت تمرکز کرده‌اند (دیریکان^۱ و همکاران، ۲۰۱۶). در میان رفتارهای کارکنان مختلف، رفتارهای مخرب کاری توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (زاقینی و همکاران، ۲۰۱۷). رفتارهای مخرب به‌طور فزاینده‌ای در زندگی سازمانی کارکنان رو به افزایش است. عواقب ناشی از رفتارهای کاری مخرب و اصرار بر ادامه آن در محیط کار سبب افزایش توجه به مطالعه چنین رفتارهایی از سوی پژوهشگران شده است (لوی^۲ و همکاران، ۲۰۱۱؛ مک لین^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). زیرا چنین رفتارهایی سهم عمده‌ای در کاهش عملکرد شغلی و افزایش هزینه‌های سازمانی دارد (وی و استیون^۴، ۲۰۱۳). همچنین رفتارهای مخرب کاری آثار مخربی بر سلامت روانی کارکنان و عملکرد سازمان می‌گذارد (یانگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۳). رفتارهای مخرب کاری رفتارهایی هستند که برای سازمان و اعضای آن به دلیل تأثیر مستقیم بر عملکرد و آسیب رساندن به کارکنان با کاهش کارایی آن‌ها، زیان‌آور است (یوگوو^۶ و همکاران، ۲۰۱۷). لذا، به‌زعم پیامدهای منفی چنین رفتارهایی در سازمان، مطالعه این موضوع مورد توجه پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی قرار گرفته است.

بیان مسئله

تعاملات و رفتارهای مخرب در محیط کار بسیار مسئله‌ساز است زیرا افرادی که قصد ارتکاب رفتارهای مخرب را دارند به‌طور مکرر با افراد مورد هدف خود در تماس و تعامل بوده و موجب بروز تعاملات منفی بسیاری در سازمان خواهند شد (جفرو و همکاران، ۱۳۹۱). از این‌رو، شناسایی عوامل زمینه‌سازان در سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است (یوچنا^۷، ۲۰۱۳). به‌رغم پژوهش‌های متعددی که در زمینه پیش‌بینی عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای مخرب کاری انجام گرفته است، اغلب تحقیقات بر یکی از حوزه‌های عوامل روان‌شناختی، بین فردی، شغلی، سازمانی و زمینه‌ای تمرکز داشته‌اند و بررسی تجربی عوامل مختلف در قالب یک مدل جامع و یکپارچه

صورت نگرفته است.

مرور تحقیقات در زمینه رفتارهای مخرب کاری نشان می‌دهد که عواطف یا احساسات، زمینه‌ساز ایجاد رفتارهای کاری مخرب هستند. از این‌رو، انتظار می‌رود، کارکنانی که دارای احساسات منفی می‌باشند، نسبت به کارکنان با احساسات مثبت، به احتمال بیشتری رفتارهای کاری مخرب از خود بروز می‌دهند (ریچاردز و همکاران، ۲۰۱۱).

جلینک و آهرن (۲۰۰۶) ادعا می‌کنند که عوامل خاص سازمانی، مثل عدالت سازمانی و عوامل زمینه‌ای، نظیر استرس شغلی، مستقیماً بر رفتار مخرب کاری اثر می‌گذارد. همچنین تحقیقات در زمینه تعامل رهبر-عضو بیان می‌کنند که تبادل بین یک کارمند و سرپرست مستقیم او، نخستین تعیین‌کننده رفتار کارمند است و از آن به‌عنوان دلایل مشغولیت کارکنان در رفتارهای انحرافی یاد می‌شود (واین و همکاران، ۱۹۹۷).

از سویی پژوهشگران بسیاری بر این باورند که افراد در مرحله‌ای از زندگی وارد سازمان‌ها می‌شوند که شخصیتشان کاملاً شکل گرفته و به احتمال زیاد در برابر تغییر کاملاً پایدار و مقاوم‌اند. با وجود این، برخی پژوهشگران نیز اعتقاد دارند که شخصیت می‌تواند آثار قابل‌توجهی بر نتایج مهم در زندگی شخصی و کاری افراد داشته باشد. از این‌رو، بررسی نقش تفاوت‌های فردی بر متغیرهای رفتاری اهمیت شایانی دارد (پیرس و گاردنر^۸، ۲۰۰۹).

بر اساس آمار سازمان شفاف‌سازی جهانی^۹ در سال ۲۰۱۸، کشور ایران از لحاظ شاخص تخلفات اداری در بین ۱۸۲ کشور جهان در رتبه ۱۳۸ قرار دارد. مطابق این آمار، کشور ایران دارای رتبه بالایی در تخلفات اداری است.^{۱۰} دانشگاه‌ها نیز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های اجتماعی ارائه‌دهنده خدمات آموزشی، با مأموریت تولید دانش، نظریه‌پردازی، پژوهش و چالش‌های اجتماعی از گزند این قبیل تخلفات و انحرافات مصون نخواهند ماند. هرگونه رفتار انحرافی باعث هدر رفتن و اتلاف منابع و کاهش کیفیت خدمات آموزشی و در نتیجه عدم تحقق هدف اعتلای آموزشی در سطح کشور می‌شود. دانشگاه‌ها مراکز ذکاوت، دانش و فعالیت خلاق هستند و خدمات مربوط به انتقال دانش به افراد،

1. Dirican
2. Levy
3. MacLane
4. Steven & Wei
5. Yang
6. Ugwu
7. Uchenna

8. Gardner & Pierce.

9. International Transparency Organization

10. <http://cpi.transparency.org/cpi> 2011

برای منافع فردی، تعریف می‌شود که به منافع عمومی را نقض می‌کند (هنل و همکاران، ۲۰۰۵).

هوش عاطفی

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که تعاریف متعددی از هوش عاطفی وجود دارد، به‌عنوان مثال مایر و سالووی (۱۹۹۷) اشاره می‌کند هوش عاطفی، قابلیت درک دقیق، ارزیابی و بیان احساسات، قابلیت تسهیل تأمل و تفکر از طریق احساسات است؛ از نظر سالووی و مایر (۱۹۹۷)، هوش هیجانی به‌عنوان نتیجه یک تعامل انطباقی میان احساسات و ادراک که شامل مهارت درک، سازگاری، فهمیدن احساسات خود و توانایی یافتن و تفسیر احساسات دیگران، است (لاندا^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). همچنین هوش عاطفی به توانایی درک احساسات و عواطف و توانایی برای ارتقای رشد عاطفی و فکری، اطلاق می‌شود (شیخ^۲ و همکاران، ۲۰۱۰).

هوش عاطفی به‌عنوان مهارت افراد در درک احساسات و پردازش اثربخش آن‌ها شناخته می‌شود (کیاروچی و مایر، ۱۳۸۸)، به‌بیان دیگر، هوش عاطفی مجموعه‌ای از مهارت‌ها است که در ارتباط با پردازش هیجانات و اطلاعات احساسی است (کوت^۳ و همکاران، ۲۰۱۰).

به‌زعم مارتینز (۱۹۹۹) هوش عاطفی مجموعه‌ای از مهارت‌های غیرشناختی و قابلیت‌هایی است که منجر به افزایش مقاومت فرد در برابر فشارهای بیرونی می‌شود. گلمن (۱۹۹۸) اشاره می‌کند، هوش عاطفی مهارت درک هیجانات خود و دیگران، برانگیختن خود، کنترل احساسات و روابط است (واکلا^۴، ۲۰۰۴).

دولویس^۵ و هیگس (۱۹۹۹) بیان می‌کنند هوش عاطفی به آگاه بودن از احساسات و هیجانات خویش و اداره آن، نفوذ در احساسات دیگران، توانایی انگیزش فردی و تحریک آن از طریق هیجانات، رفتار اخلاقی و وجدانی، اشاره دارد (دولویس و همکاران، ۲۰۰۳).

همچنین چرنیس و آلدت (۲۰۰۰) خاطر نشان کردند، هوش عاطفی: «شامل توانایی کنترل هیجانات خود، به‌کارگیری آن در گرفتن تصمیم‌های خوب و کار کردن مؤثر» است (نواکاه و همکاران، ۲۰۱۰). همچنین، اشکنازی و همکاران (۲۰۰۲)، هم تعبیری موشکافانه از هوش هیجانی ارائه

سازمان‌های عمومی و خصوصی و جامعه را به‌طور کلی فراهم می‌کنند. با توجه به نقش فزاینده دانشگاه‌ها در رشد و توسعه جامعه و ارتقای سطح آموزشی آنان، سؤال اصلی در پژوهش حاضر این است که:

عوامل به‌وجودآورنده رفتارهای مخرب کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور کرج کدامند؟

بررسی دقیق متغیرهای پژوهش و درک روابط میان آن‌ها می‌تواند گامی مؤثر در شناخت علل بروز رفتارهای مخرب بوده و صدمات و هزینه‌های وارده به سازمان‌ها را تا حد زیادی کاهش دهد و بدین‌وسیله راهگشای مدیران در بهبود شرایط کار در سازمان‌ها و افزایش بهره‌وری در سازمان باشد. در این مقاله، پس از مقدمه، به مبانی نظری و پیشینه پژوهش پرداخته شده است. سپس مدل مفهومی و روش پژوهش توضیح داده شده است. پس از شرح تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها بیان شده است.

مبانی نظری

رفتارهای مخرب کاری

رفتارهای مخرب کاری، به‌عنوان رفتارهایی به‌قصد آسیب رساندن به سازمان، برای اولین بار توسط اسپکتور (۱۹۷۵) و (۱۹۷۸) به‌کار برده شد (امامی و عباسی، ۱۳۹۰). به‌زعم اسپکتور و فاکس، رفتارکاری مخرب شامل اقدامات بالقوه آسیب‌زننده به سازمان و یا اعضای آن است (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). همچنین آن‌ها رفتارهای کاری مخرب، را اقدامات نامناسب ارادی و مکرر به کار گرفته شده توسط کارکنان می‌دانند که اصولاً این اعمال به صورت عمدی انجام می‌گیرند (همان، ۲۰۱۰).

رفتارهای کاری مخرب، به رفتارهایی اشاره دارد که عمده‌اً و از روی میل به سازمان و افراد در محیط کار چون همکاران، سرپرستان و مشتریان ضربه و آسیب وارد می‌کند. رفتارهای ضد تولید شامل پرخاشگری، رفتار خصمانه و زشت نسبت به همکاران، تخریب تجهیزات سازمان، انجام هدفمند کار به صورت نادرست، سرقت و تلاش برای بازاری از کار دیگران است (همان، ۲۰۰۷).

رفتارهای کاری مخرب، مسبب نقض هنجارها و نرم‌های سازمانی هستند، این رفتارها سلامت سازمان و کارکنان را مورد تهدید قرار می‌دهند (هارتر و همکاران، ۲۰۰۴). همچنین رفتارهای کاری مخرب، به‌عنوان سوءاستفاده از قدرت در سازمان و یا دخل و تصرف در اموال سازمانی

1. Landa
2. Shih
3. Cote
4. Vakola
5. Dulewicz

وظیفه‌شناسی: اشاره دارد به میزان مسئولیت‌پذیری، تلاشگری و تعهد در راستای اهداف سازمان.

روان‌رنجوری: اشاره دارد به ویژگی‌هایی همچون اضطراب، افسردگی، پرخاشگری و هرگونه احساسات تند و ناخوشایند.

گشودگی نسبت به تجربه: (تجربه‌پذیری) اشاره دارد به قدرت تخیل، زیبایی‌شناسی، هیجانات، ایده‌ها، رفتارها و ارزش‌های فرد.

استرس شغلی

در فرهنگ آکسفورد از استرس با عنوان فشار روانی یاد می‌شود (نینیو^۴، ۲۰۱۳). براساس این تعریف، فشار روانی چیزی است که از خارج بر فرد اعمال می‌شود و منجر به وقوع ناراحتی‌های جسمانی و روانی برای فرد می‌شود. زمانی که مسائل موجود در محیط فرد، از قدرت مقابله‌ای و انطباقی ارگانسیم آن فرد بالاتر باشد، در آن حالت فرد دچار فشار روانی و تنش خواهد شد (ادواردز^۵ و همکاران، ۲۰۰۰).

آنچه در این میان باید مورد توجه قرار بگیرد این است که استرس شغلی به دلیل اینکه در رابطه با سازمان است با استرس تفاوت دارد. طبق تعریف مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات بی‌دری خارج از کنترل، جابه‌جایی مداوم، اضافه‌کار، حجم کار زیاد و بی‌نظمی در ساعت کار است. براساس تعریف کاظمی و همکاران (۲۰۰۸)، استرس شغلی تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی است که احتمال دارد، اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد.

بی‌عدالتی

بی‌عدالتی اشاره دارد به نقض برابری و تساوی، دادگری و انصاف و درستی در رفتار با کارکنان در سازمان (دیکونیک، ۲۰۱۰؛ به نقل از میرچاندی و همکاران، ۲۰۱۲). آدامز، با ارائه نظریه برابری، آغازگر مطالعه عدالت در سازمان‌ها بود. در تعریف عدالت سازمانی بیان می‌شود که عدالت سازمانی میزانی است که کارکنان احساس می‌کنند قوانین و رویه‌های سازمانی مربوط به کار آن‌ها، منصفانه است. عدالت سازمانی اشاره دارد به به‌کارگیری شیوه‌هایی که کارکنان احساس کنند به صورت عادلانه با آنان رفتار می‌گردد. براساس فرهنگ لغات آکسفورد عدالت به‌عنوان حفظ حقوق با اعمال اختیار و قدرت و دفاع از

کردند که آن را به توانایی‌های متمایز ادراکی محدود می‌کرد و هم تعبیری گسترده از آن ارائه کردند که شامل همدلی، مدیریت زمان، تصمیم‌گیری و کارگروهی بود (کراسیل^۱، ۲۰۰۶).

ویژگی‌های شخصیتی

ارزیابی شخصیت، یکی از زمینه‌های عمده استفاده از روانشناسی در عمل در جهان است. ویژگی‌های شخصیتی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی در دنیای امروز مورد توجه قرار گرفته است. چراکه شخصیت هر فرد، تعیین‌کننده انگیزش و نگرش او نسبت به یک شغل و شیوه پاسخگویی وی به اقتضایات شغلی پاسخ است. پژوهش در حوزه شخصیت قدمت طولانی در علوم رفتار سازمانی دارد (پرو^۲، ۲۰۱۰). به‌زعم پروین (۲۰۱۰) شخصیت الگویی است از تفکر، احساس و رفتار ناشی از ویژگی‌های فردی همراه با سازوکارهای روانی پنهان یا آشکار که در پس آن الگوها قرار دارد (محرم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳).

شخصیت به‌عنوان مجموعه‌ای سازمان‌یافته و یکپارچه که از ویژگی‌های نسبتاً پایدار و با ثبات تعریف می‌شود که به‌طور کلی منجر به ایجاد تمایز بین یک شخص نسبت به اشخاص دیگر متمایز می‌شود. طی سال‌های گذشته پژوهش‌های شخصیت در راستای توصیف ساختار و ذات شخصیت صورت گرفته‌اند و درباره ویژگی‌های شخصی بین پژوهشگران اختلاف نظر وجود دارد (قلی‌پور، ۱۳۸۸).

به‌زعم بسیاری از پژوهشگران، ابزار سنجش پنج عاملی شخصیت، کارکرد بسیار مناسبی در پیش‌بینی شیوه رفتار و عملکرد افراد در محیط‌های زندگی و سازمانی دارد (مک شین و همکاران، ۲۰۱۲). این ابزار ویژگی‌های شخصیتی افراد را شامل پنج بعد مستقل در نظر می‌گیرد و توسط آن‌ها تفاوت‌های فردی را تعیین می‌کند (پاناسیو و همکاران، ۲۰۱۲). این پنج بعد عبارت‌اند از (پروین^۳، ۲۰۱۰):

برونگرایی: برونگرایی اشاره دارد به کمیت و شدت تعامل با افراد دیگر و میزان اجتماعی بودن یک شخص در مقابل آن درون‌گرایی قرار دارد.

توافق‌پذیری: اشاره دارد به میزان توافق در تفکر، هیجانات و عمل نسبت به دیگران.

1. Chrusciel
2. Perrewé
3. Pervin

4. Neenu
5. Edwards

تحلیل داده‌ها، نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS به کار گرفته شد. نتایج نشان داد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (به جز تحصیلات) و همچنین، ویژگی‌های شخصیتی بر بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثرند. براساس این پژوهش، رفتارهای مخرب کاری با برون‌گرایی و استقبال از تجربه‌های جدید رابطه ندارد، اما با روان‌رنجوری رابطه مثبت و با سازگاری و وظیفه‌شناسی رابطه منفی دارد. همچنین، رفتارهای شهروندی سازمانی، ارتباط مثبتی با برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی دارند، اما با سایر ویژگی‌های شخصیتی رابطه معناداری ندارند.

عامری و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی رابطه بین معنویت در کار و رفتارهای مخرب کاری پرداختند. این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق، عبارت است از کارکنان شرکت ملی نفت کش ایران، شعبه بندرعباس که تعداد آن‌ها در سال ۱۳۹۴ به ۱۴۵ نفر بالغ شده است که به روش سرشماری ۱۴۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها دو پرسشنامه استاندارد پرسشنامه معنویت در کار رگو و پینا (۲۰۰۸) و پرسشنامه استاندارد رفتارهای غیرسازنده کاری از طریق پرسشنامه فاکس و همکاران (۲۰۰۱) بوده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است بین معنویت در کار و مؤلفه‌های آن با رفتارهای مخرب کاری در بین کارکنان شرکت ملی نفت کش ایران، شعبه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد. بر این اساس بین معنویت در کار و رفتارهای مخرب کاری است؛ و بین مؤلفه‌های حس جامعه بودن سازمان و رفتارهای مخرب کاری و همچنین بین مؤلفه‌های هم‌راستایی ارزش‌های فردی و سازمانی و رفتارهای مخرب کاری و همچنین بین مؤلفه‌های حس مشترک با جامعه و رفتارهای مخرب کاری و بین مؤلفه‌های حس لذت بردن از کار و رفتارهای مخرب کاری و همچنین بین مؤلفه‌های فرصت‌های برای زندگی درونی و رفتارهای مخرب است.

شیروانی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی تحت عنوان «بررسی تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتارهای شهروندی سازمانی» انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان ستادی معاونت نظارت مالی و خزانه‌داری کل کشور وزارت امور اقتصادی و دارایی است که مجموعاً ۵۳۷ نفر هستند که از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده و از این جامعه، نمونه موردنظر از طریق فرمول کوکران، ۲۲۴ نفر به دست آمد. به‌منظور گردآوری داده‌های پژوهش، از پرسشنامه

حقوق با تعیین پاداش یا تنبیه تعریف می‌شود. درک بی‌عدالتی در سازمان‌ها، با تحریک نیازهای متفاوت افراد، منجر به برانگیختگی کارکنان به بروز رفتارهای منفی می‌شود (سلیمی و پورعزت، ۱۳۸۹).

تعامل رهبر-عضو

نظریه مبادله رهبر-عضو (LMX^۱) یک رویکرد مبتنی بر روابط برای رهبری است که بر روابط دوطرفه (دوگانگی) بین رهبران و پیروان متمرکز است (گرن و کاندو، ۲۰۱۶). این نظریه پیشنهاد می‌کند که اگر رهبران با هریک از زیردستان خود مبادله‌ای برقرار کنند و کیفیت این روابط مبادله رهبر و عضو بر مسئولیت، تصمیمات و دسترسی به منابع و عملکرد زیردستان تأثیر می‌گذارد (دلگو، ۱۹۹۸). روابط مبتنی بر اعتماد و احترام است و غالباً روابط عاطفی هستند که از حدود شغل فراتر می‌روند (بائر^۴ و همکاران، ۲۰۱۵).

مبادله رهبر-عضو به اهمیت نقش سرپرستان در شکل دادن به نگرش و عملکرد کارکنان اشاره دارد (چوی^۵، ۲۰۱۹). براساس تئوری تبادل اجتماعی هومانس (۱۹۶۱)، مبادله رهبر-عضو مبنی بر این است که افراد در طی فرایند مبادله به دنبال به حداکثر رساندن مزایا و به حداقل رساندن هزینه‌ها هستند. اگر مزایا از هزینه‌های بالاتر برود، احتمالاً رابطه ادامه خواهد یافت (کیم و همکاران، ۲۰۱۸). مبادله رهبر-عضو به‌طور معمول قصد ترک شغل و همچنین ابهام و نقش درگیری را کاهش می‌دهد. مبادله رهبر-عضو اقدامات دیگر را افزایش می‌دهد، خصوصاً نتایج ادراکی و نگرشی را افزایش می‌دهد (دولپهن و همکاران، ۲۰۱۲).

پیشینه پژوهش

در اینجا به برخی از پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام شده، در زمینه موضوع پژوهش اشاره می‌کنیم:

آغاز و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تفاوت‌های فردی کارکنان (ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی) به‌عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده بروز رفتارهای مخرب کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی پرداختند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت بهره‌برداری راه‌آهن شهری تهران و حومه (مترو) هستند. برای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه و برای

1. Leader-Member Exchange Theory
2. Graen, G. B. & Canedo, J.
3. Deluga
4. Bauer
5. Choi

تأثیر رفتارهای تهاجمی، بی‌عدالتی بر رفتارهای کاری مخرب پرداختند. نتایج نشان‌دهنده تأثیر ابعاد سه‌گانه شخصیت بر رفتارهای کاری مخرب است. همچنین مهارت‌های اجتماعی و تحصیلات در این میان نقش تعدیلگر داشتند.

یوگوی و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی نقش تعدیلگر هوش عاطفی در رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتارهای مخرب کاری پرداختند. داده‌ها از ۴۰۱ پرستار از بیمارستان‌های مختلف در جنوب شرقی نیجریه جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد که هوش عاطفی رابطه منفی با رفتارهای مخرب شغلی دارد و رابطه مثبت بین فرسودگی شغلی و رفتارهای مخرب کاری را تعدیل می‌کند.

دریرکان و همکاران (۲۰۱۶) به بررسی رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای هیئت‌علمی (سن، جنس، رتبه و مدرک تحصیلی) و رفتار شهروندی سازمانی و رفتار مخرب کاری پرداختند. شرکت‌کنندگان از ۵۰ دانشگاه دولتی در ترکیه انتخاب شدند. داده‌ها از ۶۴۵ نفر جمع‌آوری شد. نتایج آزمون‌های کروسکال والیس، یومن ویتنی و همبستگی نشان داد که کارکنان مسن‌تر رفتارهای مخرب کاری و رفتار شهروندی کمتری نسبت به جوان‌ترها انجام می‌دهند و بین زنان و مردان تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

رکسانا و همکاران (۲۰۱۳) به بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر بروز رفتارهای کاری مخرب کارکنان و قصد ترک شغل پرداختند. مشارکت‌کنندگان این تحقیق ۱۳۹ نفر از کارکنان بخش خدمات دولتی در رومانی بوده‌اند. نتایج نشان داد که رابطه بین عوامل استرس‌زای شغلی و قصد ترک کارکنان از طریق جوسازمانی میانجی‌گری می‌شود و به رسمیت شناختن نیز بین عوامل استرس‌زای شغلی و رفتارهای مخرب کاری نقش میانجی دارد. کلارک (۲۰۱۳) به بررسی تأثیر صفات شخصیتی (خشونت) عوامل موقعیتی (تعامل رهبر-عضو) بر رفتارهای مخرب کاری پرداختند. نتایج تحقیق نشان‌دهنده تأثیر معنی‌دار خشونت، تعامل رهبر-عضو و بی‌عدالتی بر رفتارهای مخرب کاری است.

جانگ و یوون (۲۰۱۲) در پژوهشی دریافتند که مؤلفه‌های ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات هوش عاطفی به‌طور قابل‌توجهی تحت تأثیر رفتارهای کاری مخرب قرار دارند و مؤلفه‌های ارزیابی احساسات خود و استفاده از احساسات، رفتارهای شهروندی سازمانی را بیشتر تحت تأثیر قرار می‌دهند. مرور تحقیقات داخلی و خارجی نشان می‌دهد که باوجود تحقیقات متعددی که در این زمینه صورت گرفته، همچنان بررسی تجربی عوامل مختلف در قالب یک

استاندارد جانگ و یوون (۲۰۱۲) استفاده شد. در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از طریق ماتریس همبستگی، معادلات رگرسیون، تحلیل مسیر و مدل معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار آماری لیزرل انجام شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای کاری مخرب و ارزیابی احساسات دیگران و تنظیم احساسات بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر چندانی ندارد. لیکن بهره‌برداری از احساسات بر رفتارهای کاری مخرب و ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی بیشترین تأثیر را دارد.

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی تأثیر دو پدیده ادراک سیاست‌های سازمانی و حمایت سازمانی درک شده در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان پرداختند. تحقیق حاضر از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، جزء تحقیقات پیمایشی (غیر آزمایش) محسوب می‌شود. روش تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نوع همبستگی و به خصوص، معادلات ساختاری است. داده‌های گردآوری شده حاصل از توزیع ۲۴۸ پرسشنامه در بین کارکنان دو دانشگاه تربیت مدرس و دانشگاه تهران به‌عنوان جامعه آماری، نشان می‌دهد که درک سیاست‌های سازمانی تأثیر مثبتی در بروز ابعاد مختلف رفتارهای انحرافی همچون: طفره‌روی اینترنتی، رفتارهای مخرب اموال سازمان و همچنین اتلاف وقت و اتلاف منابع سازمان دارد. از سوی دیگر، نتایج نشان داد که حمایت سازمانی درک شده، تأثیر منفی در بروز طفره‌روی اینترنتی، رفتارهای مخرب اموال سازمان و اتلاف وقت و منابع سازمان دارد. در این پژوهش هیچ رابطه‌ای بین ادراک از سیاست‌های سازمانی و همچنین حمایت سازمانی درک شده با پرخاشگری بین کارکنان مشاهده نشده است.

جفره و همکاران (۱۳۹۱) به بررسی عوامل مؤثر بر رفتارهای کاری مخرب کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران پرداختند. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی است. جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق و به دست آوردن نتایج از نرم‌افزار لیزرل و مدل رگرسیون استفاده شده است. نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که بی‌عدالتی سازمانی، رابطه منفی رهبر-عضو، نارضایتی شغلی، عدم خودکنترلی و بدبینی سازمانی بر بروز رفتارهای کاری مخرب کارکنان بانک ملی شعب غرب تهران مؤثر است.

در خارج از کشور نیز، بلیکل و همکاران (۲۰۱۷) به بررسی

اکتشافی بدون توجه به یافته‌های گذشته به دست آید و نتایج آن بدون دست‌کاری و الگوی ذهنی خاصی مورد تحلیل قرار گیرد، تحقیق حاضر از پایایی برخوردار است. همچنین با عنایت به این مطلب که محقق در تفسیر نتایج دقت کافی را مبذول داشته و از نظرات خبرگان امر استفاده کرده است، دارای روایی است.

سپس در بخش کمی، به منظور بررسی این موضوع که آیا مؤلفه‌ها و زیر مؤلفه‌های احصا شده در بخش کیفی به وجودآورنده رفتارهای مخرب کارکنان هستند یا خیر پرسشنامه‌ای، در بین کارکنان دانشگاه پیام نور استان البرز توزیع شد. جامعه آماری تحقیق تعداد ۲۴۵ نفر بوده است که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۵۰ نفر محاسبه شد. جمع‌آوری داده‌ها به صورت نظرسنجی انجام شد. نتیجه نظرات و داده‌های به دست آمده در قالب آزمون‌های آماری بررسی و در مدل گنجانده شد.

جمع‌آوری داده‌ها به صورت نظرسنجی با استفاده از ابزار پرسشنامه انجام شد که براساس مقیاس لیکرت تهیه شد. برای سنجش متغیر هوش عاطفی از پرسشنامه ۲۲ سؤالی (گلمن و همکاران، ۲۰۰۶) استفاده شد. تعامل رهبر-عضو، به وسیله مقیاس ۷ موردی اسکاندورا و گراین (۱۹۸۴) اندازه‌گیری شد. ویژگی‌های پنج‌گانه شخصیت از طریق پرسشنامه مک کرایبی و همکاران (۱۹۸۷) موردسنجش قرار گرفت. بی‌عدالتی توسط ۵ سنجه پرسشنامه میرچاندی و همکاران (۲۰۱۲) سنجیده شد و استرس شغلی براساس ۶ سنجه ووتن و همکاران (۲۰۱۰) موردسنجش قرار گرفت. رفتارهای مخرب کاری نیز توسط ۱۰ سنجه اسپکتور و همکاران (۲۰۱۰) مورد ارزیابی قرار گرفت.

در اولین مرحله از سنجش اعتبار ابزار پژوهش، برای بررسی روایی صوری پرسشنامه در اختیار استاد راهنما و سایر خبرگان در دسترس قرار گرفت و تأکید شد که در ارزیابی کیفی روایی محتوا، موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سؤالات، قرارگیری سؤالات در جای مناسب خود، زمان تکمیل ابزار طراحی شده را مدنظر قرار دهند. نهایتاً نظرات آنان به صورت تغییراتی جزئی در پرسشنامه اعمال شد.

پس از ارزیابی روایی، جهت بررسی پایایی پرسشنامه در این تحقیق از روش همسانی درونی (ضریب آلفای کرونباخ) جهت سنجش پایایی ابزار پژوهش استفاده شده است. در پژوهش حاضر پس از مطالعه مقدماتی (پایلوت) در یک نمونه ۲۰ نفری و بازگشت پرسشنامه‌ها، داده‌های جمع‌آوری شده به نرم‌افزار Spss 21 وارد و آلفای کرونباخ آن‌ها محاسبه شد. توزیع سؤالات پرسشنامه و ضریب آلفای کرونباخ آن‌ها در جدول زیر بیان شده است.

مدل جامع و یکپارچه ضروری به نظر می‌رسد. لذا بایستی، رفتارهای مخرب کاری ریشه‌یابی شوند تا با کنترل عوامل موثر آن‌ها رفتارهای مخرب شغلی کاهش و کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد.

روش‌شناسی پژوهش

چنانچه طبقه‌بندی تحقیقات برحسب هدف را مدنظر قرار دهیم، تحقیق حاضر در زمره تحقیقات کاربردی قرار دارد، همچنین بر اساس ماهیت و روش، تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت در زمره تحقیقات توصیفی پیمایشی قرار دارد. روش انجام این پژوهش از منظر گردآوری داده‌ها از نوع آمیخته است به این معنا که نخست داده‌های کیفی از طریق مصاحبه گردآوری و از تحلیل آن پرسشنامه تدوین شده، پس از آن به گردآوری داده‌های کمی پرداخته شده است.

بخش کیفی، جهت بررسی عوامل به وجودآورنده رفتارهای مخرب کاری از منظر خبرگان صورت گرفت که با روش مصاحبه انجام شده است. جامعه آماری این بخش شامل خبرگان دانشگاهی رشته مدیریت و همچنین مدیران ارشد اجرایی در حوزه منابع انسانی و رفتار کارکنان، است. به این ترتیب در بخش کیفی نخست ۱۰ نفر از خبرگان واجد شرایط در دسترس براساس سطح عملکردی و میزان اطلاع آن‌ها انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از مصاحبه‌های عمیق گردآوری شدند. پرسش‌ها در یک راهنمای مصاحبه با تمرکز بر مسائل یا حوزه‌ای که باید پوشش و مسیرهایی که باید پیگیری شود، گنجانیده می‌شود. توالی پرسش‌ها برای همه شرکت‌کنندگان مثل هم نیست و به فرایند مصاحبه، پاسخ‌های هر فرد و شرایط حاکم در محل مصاحبه بستگی دارد. مصاحبه‌ها به صورت جلسات فردی برگزار شد و مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرد. از سویی دیگر، در صورتی که در فرایند تحقیق کیفی کلیه اجزا و عناصر تحقیق در ارتباط با یکدیگر قرار داشته و به صورت دقیق و عمیق اجرا گردند، فرایند تحقیق کیفی از اعتبار برخوردار خواهد بود. درخصوص بررسی پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات در بخش کیفی نیز ثبت دقیق، کامل و عمیق داده‌ها، کدگذاری‌های دقیق، کامل و متنوع و تکرار آن‌ها می‌تواند در خدمت پایایی تحقیق قرار گیرد (نیک‌خواه و همکاران، ۱۳۹۶). لذا، در پژوهش حاضر از آنجا که در طراحی پرسش‌های مصاحبه از هیچ الگوی پیش‌ساخته پیشین استفاده نشده است و تلاش پژوهشگر در اجرای هر مصاحبه بر آن متمرکز بود تا داده‌های کیفی به صورت مستقل و

جدول ۱. ارتباط میان متغیرها و سؤالات پرسشنامه

متغیر	سؤالات پرسشنامه	آلفای کرونباخ
هوش عاطفی	۱ تا ۲۲	۰/۹۵
استرس	۲۲ تا ۲۸	۰/۹۶
بی‌عدالتی	۳۳ تا ۳۹	۰/۹۷
تامل رهبر-عضو	۳۳ تا ۴۰	۰/۹۰
ویژگی شخصیت	۴۱ تا ۷۸	۰/۸۹
رفتارهای مخرب کاری	۷۹ تا ۸۸	۰/۹۲

یافته‌های پژوهش

بخش کیفی

روش تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی در این مطالعه، کدگذاری است که طی فرایندی سه مرحله‌ای صورت می‌گیرد که شامل کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی است. این مراحل به صورت مکانیکی از هم جدا نبوده و صرفاً جهت توصیف بیشتر فرایند آورده شده‌اند. در این فرایند سه مرحله‌ای (غیرخطی) به مضامین اولیه داده‌ها، عنوان‌هایی داده می‌شود و سپس از دل آن مفاهیم، مقولات در می‌آیند و نهایتاً در مرحله کدگذاری انتخابی از ارتباط این مقولات یک مقوله هسته‌ای سامان می‌یابد و نظریه‌ای برای توضیح یک پدیده خلق می‌شود (فراستخواه، ۱۳۸۷). برای انجام کدگذاری باز راه‌های مختلفی وجود دارد که یکی روش سطر به سطر است. این روش با معاینه دقیق و از نزدیک داده‌ها، عبارت به عبارت انجام می‌شود. در این تحقیق کدگذاری باز به روش سطر به سطر انجام شد. اطلاعات در میدان تحقیق جمع‌آوری شده و در خارج از آن تحلیل شد. جمع‌آوری و تحلیل، در یک فرایند رفت‌و برگشت انجام شد. در این تحقیق سعی شد تا با تحلیل و کنار هم گذاشتن مقولات مستخرج از مفاهیم اولیه برگرفته از داده‌های حاصل از مصاحبه عمیق با خبرگان، مقوله‌های هسته‌ای تحقیق کیفی به دست آید. در کدگذاری باز، مفاهیم کلیدی، گزاره‌های مدیران و خبرگان و در کدگذاری محوری عنوانی به مجموعه‌ای از مفاهیم مشترک بیان شده تعلق گرفت.

زمان انجام مصاحبه‌ها به‌طور متوسط ۳۰ دقیقه برای هر نفر بود. پس از اینکه مصاحبه حضوری عمیق با ۱۰ نفر از خبرگان، مدیران و کارشناسان حوزه‌های منابع انسانی انجام شد، اشباع داده‌ای صورت گرفت و فرایند مصاحبه‌ها متوقف شد و

درنهایت داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به صورت عوامل گروه‌بندی شده جمع‌آوری شد. برای هر جمله مهم، یک توصیف کوتاه از معنی پنهان در آن نوشته می‌شد. این فرایند توسط محقق به صورت جداگانه انجام شد و سپس معانی بیرون کشیده از جملات با هم ترکیب شدند تا یک معنی مشترک حاصل شد. به عبارت بهتر محقق تلاش کرد که به هریک از جملات استخراج شده مفهوم خاصی ببخشد. برای مثال توصیف چند شرکت‌کننده در پژوهش ذکر شده و چگونگی انجام کار شرح داده می‌شود:

مصاحبه‌شونده (۱): «در صورتی که کارکنان ناتوانایی-ها و کم و کاستی‌های خود را در انجام وظایف بپذیرند، به‌جای اینکه رفتارهای مخرب از خود نشان دهند، در پی رفع آن‌ها بر می‌آیند و در مقابل شناخت قابلیت‌هایشان به آن‌ها اعتماد به نفس بیشتری در انجام وظایفشان می‌دهد و در چارچوب‌های سازمان عمل می‌کنند».

پژوهشگر سعی کرد که به جملات مهم مفاهیم خاصی بدهد مثلاً با توجه به اظهارات فوق مفاهیم زیر استنباط شد:

کد ۱: پذیرش ناتوانی‌های فردی،

کد ۲: شناخت قابلیت‌های خود،

کد ۳: باور به مهارت‌های خود

مصاحبه‌شونده (۲): «وقتی کارکنان در محیط کارشان با فشارهای شغلی مواجه باشند یا در برقراری روابط با سرپرست خود استرس داشته باشند دچار تنش‌های شغلی خواهند شد و ممکن است به رفتارهایی همچون ترک شغل عدم‌تمایل به ماندن در محل کار و کاهش انگیزه برای ادامه شغل منجر شود».

با توجه به اظهارات فوق مفاهیم زیر استنباط شد:

کد ۳۶: استرس در برقراری روابط با سرپرست

کد ۴۱: فشارهای شغلی

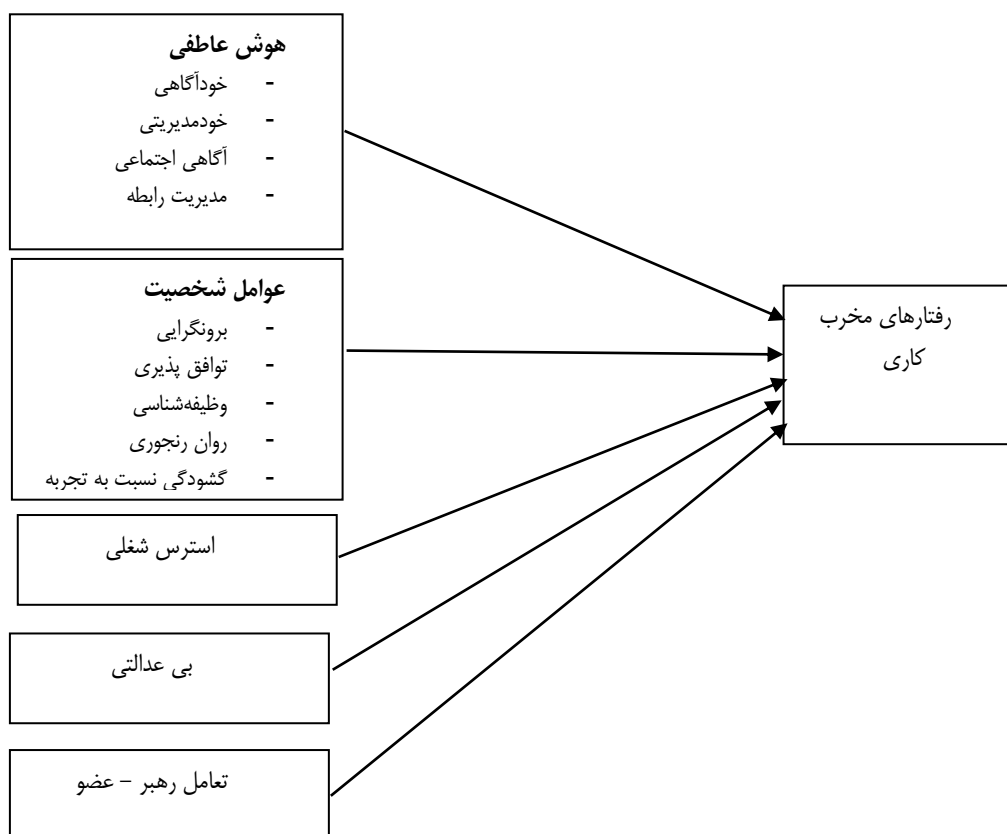
پس از بررسی مصاحبه‌ها و تجزیه و تحلیل، درنهایت ۵۷ کدباز شناسایی شد که از مجموع این کدها، ۵ کد به‌عنوان مقوله‌های اصلی در نظر گرفته شدند. کدهای محوری و کدهای باز و فراوانی آن‌ها در جدول ۳ نشان داده شده است:

جدول ۲. فراوانی و تحلیل داده‌های کیفی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفاهیم اولیه	فراوانی مضمون
هوش عاطفی	خودآگاهی	پذیرش ناتوانی‌های فردی، شناخت قابلیت‌های خود، باور به مهارت‌های خود	۷
	خودمدیریتی	توانایی غلبه بر مشکلات، پذیرش مشکلات، پذیرش تغییرات، در نظر گرفتن گزینه‌های حل مسئله، توانایی کنترل احساسات، مسئولیت‌پذیری	۶
	آگاهی اجتماعی	پذیرش انتقادات، توانایی درک احساسات، درک متقابل، توانایی مدیریت روابط اجتماعی،	۸
	مدیریت رابطه	توانایی سازش با دیگران، عدم توانایی برقراری ارتباط مؤثر، توانایی اداره ارتباطات، توانایی انتقال احساسات	۷
عوامل شخصیت	درون‌گرایی	عدم برخورداری از مهارت‌های شخصی در جمع، عدم تمایل به حضور در جمع، عدم تمایل به معاشرت در جمع،	۷
	عدم توافق	عدم همدلی با دیگران، عدم وقت گذاشتن برای دیگران، اهمیت قائل نشدن برای مشکلات دیگران، ایجاد ناراحتی در دیگران	۵
	عدم شناسی وظیفه-شناسی	عدم دقت در کار، عدم تعهد در کار، عدم تعهد به برنامه‌ریزی و زمان‌بندی کار، بی‌نظمی در کار	۸
	روان‌رنجوری	تغییرات خلقی، عدم ثبات در احساسات فردی، عدم تحمل فشار روانی،	۷
	عدم گشودگی به تجارب	عدم درک سریع مطالب، عدم فکر کردن به امور، عدم برخورداری از تخیل زنده، عدم برخورداری از ایده‌های خلاق	۶
استرس شغلی		استرس نسبت به روابط با سرپرست، استرس نسبت به انتظارات همکاران، استرس درباره نحوه ارزیابی توسط سرپرست ناکافی بودن مهارت، ابهام درباره وظایف شغلی، فشار روانی در محیط کار، تناقض وظایف شغلی با معیارهای شخصی	۸
بی‌عدالتی		رفتار غیرمحرمانه، تبعیض در روابط با کارکنان عدم بازخورد درباره عملکرد، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، عدم آگاهی کارکنان در تغییرات، تبعیض در اعمال سیاست‌های سازمان	۹
مبادله رهبر عضو		عدم درک نیازهای فردی، عدم روابط با مافوق، عدم تعاملات در محل کار، عدم درک نیازها و مشکلات شغلی، عدم حل مشکلات در محل کار، عدم اعطای شانس پیشرفت در محل کار، عدم شناخت پتانسیل‌های کارکنان	۶

کرد، مدل مفهومی پژوهش حاضر در شکل زیر نمایش داده شده است:

براساس مفاهیم استنباط شده از شرکت‌کنندگان در بخش کیفی پژوهش و آنچه از تئوری‌های مطرح شده می‌توان استدلال



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

(قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶ جفره، ۱۳۹۱؛ آغاز، ۱۳۹۵ رکسانا، ۲۰۱۳؛ یوگوو و همکاران، ۲۰۱۷)

- مطابق یافته‌های بخش کیفی و مبانی نظری مؤلفه‌های هوش عاطفی (شیروانی و همکاران، ۱۳۹۳؛ یوگوو و همکاران، ۲۰۱۷)، بی‌عدالتی (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶؛ جفره و همکاران، ۱۳۹۱) استرس شغلی (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶؛ رکسانا، ۲۰۱۳) عوامل شخصیت (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶؛ آغاز و همکاران، ۱۳۹۵) تعامل رهبر-عضو (جفره و همکاران، ۱۳۹۱؛ کلارک، ۲۰۱۳) بر رفتارهای مخرب کارکنان تأثیر خواهد داشت. از این رو، با کاربست مؤلفه‌های هوش عاطفی، کاهش بی‌عدالتی، کاهش عوامل استرس‌زای شغلی، شناسایی شخصیت کارکنان و بهبود تعامل رهبر-عضو می‌توان درک صحیح از احساسات خود و همکاران به دست آورد و همیشه جهت دست‌یابی به اهداف سازمانی خود را ترغیب به تلاش در حد اعلی کرد و نیز خود را قادر به کنترل خلق‌وخوی و دست‌وپنجه نرم کردن منطقی با مشکلات کرد تا بدین طریق رفتارهای مخرب به حداقل ممکن برسد (شیروانی و همکاران، ۱۳۹۳). براساس مدل مفهومی فوق، فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:
- هوش عاطفی بر رفتارهای مخرب کاری کارکنان دانشگاه پیام نور البرز تأثیر معنی‌داری دارد.
 - عوامل شخصیت بر رفتارهای مخرب کاری کارکنان دانشگاه پیام نور البرز تأثیر معنی‌داری دارد.
 - استرس شغلی بر رفتارهای مخرب کاری کارکنان دانشگاه پیام نور البرز تأثیر معنی‌داری دارد.
 - بی‌عدالتی بر رفتارهای مخرب کاری کارکنان دانشگاه پیام نور البرز تأثیر معنی‌داری دارد.
 - تعامل رهبر-عضو بر رفتارهای مخرب کاری کارکنان دانشگاه پیام نور البرز تأثیر معنی‌داری دارد.
- در ادامه به منظور اطمینان از صحت مدل و بررسی این موضوع که آیا مفاهیم نظری به‌درستی توسط متغیرهای مشاهده شده اندازه‌گیری شده‌اند یا خیر؛ از رویکرد روش حداقل مربعات جزئی توسط نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد.

مدل‌سازی معادلات ساختاری

تحلیل مدل‌ها در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) در دو مرحله

در گام اول پایایی به وسیله سه معیار بار عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سنجیده می‌شود؛ بار عاملی عددی بین ۰ و ۱ است که نشان‌دهنده قدرت یک متغیر آشکار (سؤال) در سنجش متغیر پنهان (متغیر اصلی) است هرچه عدد به ۱ نزدیک‌تر باشد، قدرت سؤال بیشتر است. ملاک مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۳ است (هالند، ۱۹۹۹).

اصلی «برازش مدل اندازه‌گیری» و سپس «برازش مدل ساختاری» انجام می‌شود که در ادامه به بررسی آن‌ها می‌پردازیم.

یک مدل اندازه‌گیری مربوط به بخشی از مدل کلی می‌شود که دربرگیرنده یک متغیر به همراه سؤالات مربوط به آن است. در این روش برازش مدل اندازه‌گیری توسط سه معیار سنجش می‌شود: (۱) پایایی، (۲) روایی همگرا و (۳) روایی واگرا.

جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

سؤالات / ابعاد	رفتارهای مخرب کاری	هوش عاطفی	تعامل رهبر-عضو	ویژگی شخصیت	استرس	بی‌عدالتی
موافق بودن				۰/۹۴		
وظیفه‌شناسی				۰/۹۲		
برون‌گرایی				۰/۹۴		
روان رنجوری				۰/۹۳		
گشودگی به تجارب				۰/۹۳		
خود مدیریتی		۰/۹۴				
مدیریت رابطه		۰/۹۴				
آگاهی اجتماعی		۰/۹۳				
خودآگاهی		۰/۹۲				
q22					۰/۸۳	
q23					۰/۸۸	
q24					۰/۸۸	
q25					۰/۸۵	
q26					۰/۸۵	
q27					۰/۸۴	
q28					۰/۸۴	
q29						۰/۸۷
q30						۰/۹۰
q31						۰/۹۰
q32						۰/۸۹
q33						۰/۸۶
q34			۰/۸۶			
q35			۰/۸۶			
q36			۰/۶۵			
q37			۰/۸۶			
q38			۰/۸۸			
q39			۰/۸۴			
q40			۰/۸۳			
q79	۰/۸۳					
q80	۰/۸۲					

ادامه جدول ۳. ضرایب بارهای عاملی

q81	۰/۸۴
q82	۰/۸۳
q83	۰/۸۳
q84	۰/۸۴
q85	۰/۸۲
q86	۰/۸۲
q87	۰/۷۸
q88	۰/۸۳

مگنر و همکاران (۱۹۹۶)، معیار همگرا بودن روایی این است که میانگین واریانس‌های استخراجی (AVE) بیشتر از ۰/۴ باشد. نتایج مربوط به پایایی پرسشنامه پژوهش به وسیله دو معیار یاد شده در جدول ۳ نشان داده شده و پایایی قابل قبول ابعاد مشهود است.

ضریب پایایی ترکیبی نیز میزان همبستگی سؤالات یک بعد به یکدیگر برای برازش کافی مدل‌های اندازه‌گیری را مشخص می‌کند. مقدار ضریب پایایی ترکیبی باید بالاتر از ۰/۷ باشد (داوری و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین روایی همگرا به این اصل بر می‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. طبق نظر

جدول ۴. روایی همگرا و پایایی

عنوان در مدل	متغیرهای پژوهش	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی
CWB	رفتارهای مخرب کاری	۰/۹۵	۰/۶۸
EMO	هوش عاطفی	۰/۹۶	۰/۸۷
LMX	تعامل رهبر-عضو	۰/۹۴	۰/۶۸
Traits	ویژگی شخصیت	۰/۹۷	۰/۸۷
stress	استرس	۰/۹۵	۰/۷۳
unfairness	بی‌عدالتی	۰/۹۵	۰/۷۸

آمده است نشان از تأیید روایی واگرا به روش دوم دارد. قطر اصلی این ماتریس حاوی جذر مقادیر AVE سازه‌های تحقیق است. اگر میزان جذر مقادیر AVE هر سازه از میزان همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر باشد از نظر فورنل و لارکر دارای روایی واگرا خواهد بود.

همان‌طور که مشاهده می‌شود مدل از لحاظ هر سه معیار فوق‌الذکر در سطح بسیار خوبی قرار دارد.

بررسی روایی واگرا از طریق مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سایر سازه‌ها (روش فورنل و لارکر) که نتایج آن در جدول ۵

جدول ۵. ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱)

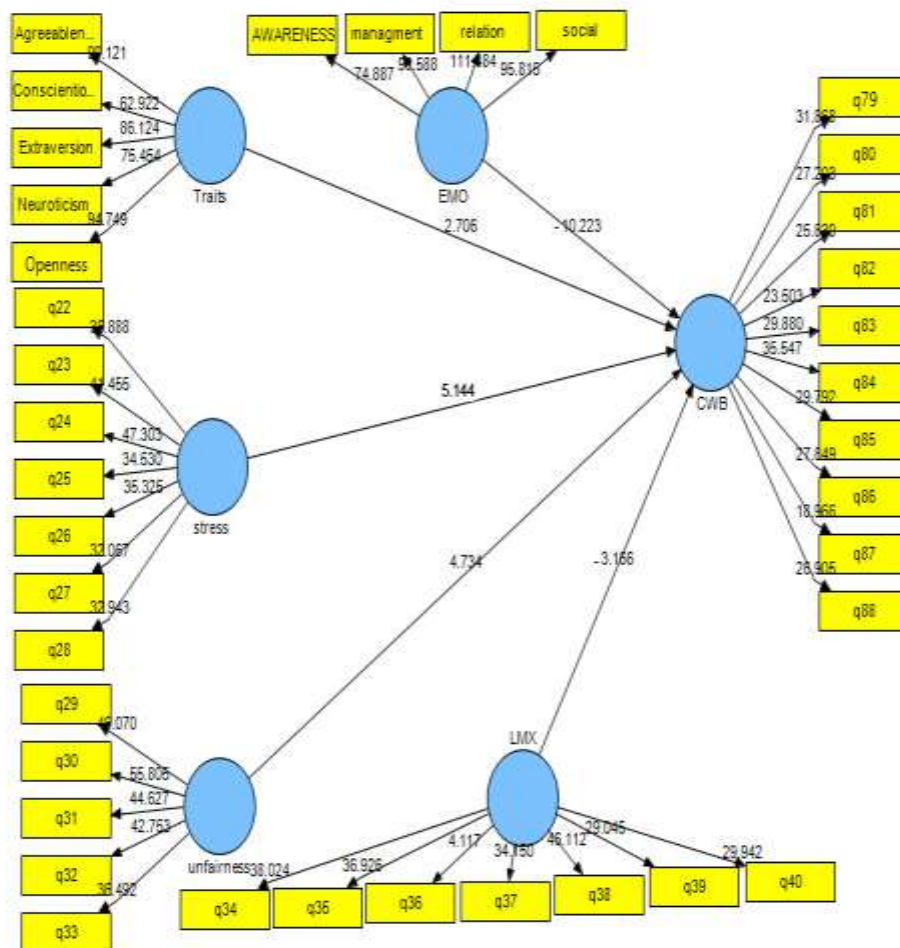
بی‌عدالتی	استرس	ویژگی شخصیت	تعامل رهبر-عضو	هوش عاطفی	رفتارهای مخرب کاری
۰/۸۸	۰/۷۷	۰/۷۰	۰/۷۷	۰/۷۲	۰/۸۲
	۰/۸۵	۰/۷۵	۰/۷۶	۰/۷۱	۰/۷۶
		۰/۹۳	۰/۷۵	۰/۷۶	۰/۷۱
			۰/۸۳	۰/۷۵	۰/۷۱
				۰/۹۳	۰/۷۶
					۰/۷۳

رایج در علوم مدیریت، پزشکی و علوم اجتماعی در دو سه دهه اخیر بوده است. با توجه به مطالب مطرحه در این قسمت، با استفاده از SMART-PLS به بررسی اثرگذاری یا عدم اثرگذاری عوامل یاد شده پرداخته می‌شود و در ادامه، شاخصه‌ای سنخش عوامل و ضریب تعیین عوامل نیز مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار ضرایب معنی‌داری یا همان مقادیر T-value است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲: ۴۸). برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب T به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی‌دار بودن آن‌ها را تأیید کرد.

این امر در مورد تمام سازه‌های پژوهش صدق می‌کند و این امر نشان از تأیید روایی واگرا دارد. براساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار Smart PLS در جدول فوق نشان‌دهنده این است که مدل‌های اندازه‌گیری از روایی (همگرا و واگرا) و پایایی (بار عاملی، ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردار است.

برازش مدل ساختاری

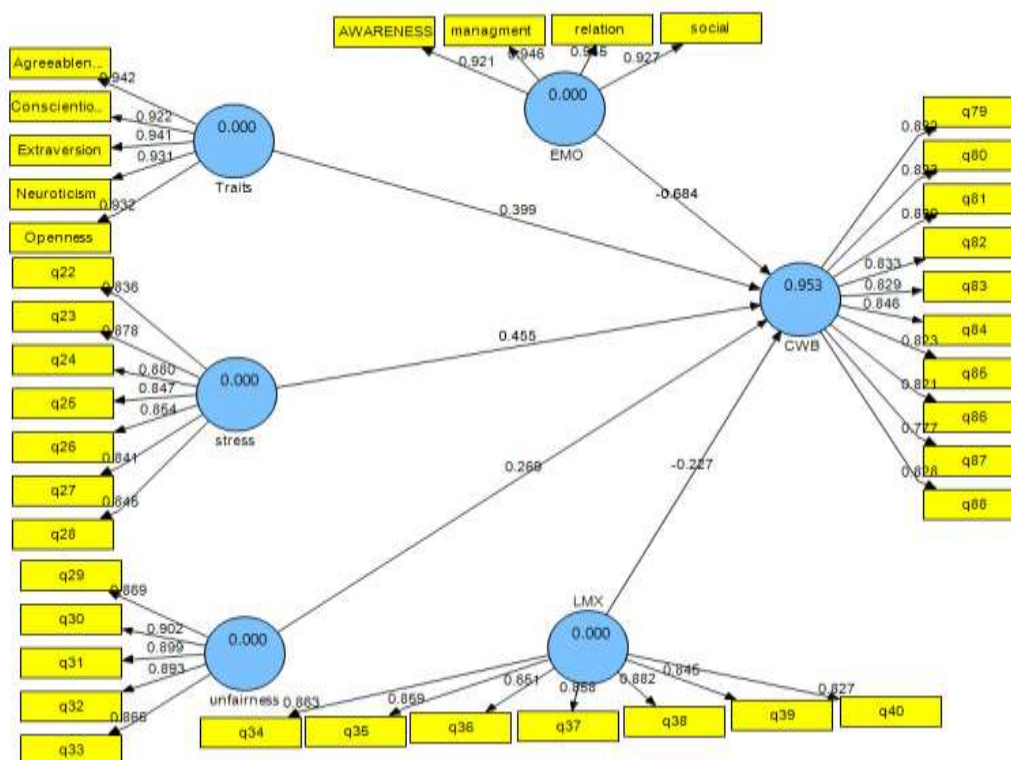
پس از آزمون مدل‌های اندازه‌گیری اکنون لازم است تا مدل ساختاری ارائه شود که نشان‌دهنده ارتباط بین متغیرهای مکنون تحقیق است. مدل‌سازی معادلات ساختاری، یک ابزار پژوهشی



شکل ۲. مدل در حالت اعداد معنی‌داری

۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. در این پژوهش این معیار بالای ۰/۶۷ (ملاک مقادیر قوی) هستند. لذا، مدل ساختاری از منظر این معیار نیز دارای برازش مناسبی است.

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر متغیرهای برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹،



شکل ۳. مدل در حالت ضرایب استاندارد شده بار عاملی

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

میزان *Communalities* از میانگین مقادیر اشتراکی که در جدول ۶ آمده است، به دست می‌آید.

برازش مدل کلی

مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها کافی است یک معیار به نام GOF سنجیده شود:

و جدول ۶. مقادیر اشتراکی

مقادیر اشتراکی	متغیرها
۰/۶۸	رفتارهای مخرب کاری
۰/۸۷	هوش عاطفی
۰/۶۸	تعامل رهبر-عضو
۰/۸۷	ویژگی شخصیت
۰/۷۳	استرس
۰/۷۸	بی‌عدالتی

توجه به سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (وتزل و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۷۷-۱۹۵). حصول مقدار ۰/۸۵۷ برای این معیار نشان از برازش مناسب مدل کلی تحقیق است.

با توجه به مقادیر جدول فوق میزان میانگین مقادیر اشتراکی برابر است با ۰/۷۷۱. از آنجا که یک متغیر پنهان درون‌زای مرتبه اول در این مدل وجود دارد لذا مقدار R^2 برابر است با: ۰/۹۵۳ و مقدار معیار GOF برابر است با:

آزمون فرضیه‌ها

در نرم‌افزار اسمارت پی ال اس، آماره t-value معنی‌دار بودن

$$GOF = \sqrt{0.771 * 0.953} = 0.857$$

(چین، ۲۰۰۳) داده‌های به دست آمده، از تحقیق میدانی در نرم‌افزار SMART-PLS اجرا شد و مطابق شکل ۲ و ۳، نتایج به دست آمد. تحلیل هر یک از روابط که در واقع نشان‌دهنده فرضیه‌های تحقیق است، به صورت خلاصه شده در جدول ۷ نشان داده شده است.

اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهند. اگر مقدار t بیشتر از $1/96$ باشد؛ یعنی، اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای $0/6$ باشد، بدین معناست که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین $0/3$ و $0/6$ باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر $0/3$ باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد

جدول ۷. جدول ضریب مسیر و عدد معنی‌داری فرضیه اصلی

مسیر میان متغیرها	ضرایب استاندارد	اعداد معنی‌داری	نتیجه فرضیه
هوش عاطفی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری دارد.	$-0/68$	$-10/22$	تأیید
عوامل شخصیت بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری دارد.	$0/39$	$2/71$	تأیید
استرس شغلی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری دارد.	$0/45$	$5/14$	تأیید
بی‌عدالتی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری دارد.	$0/27$	$2/73$	تأیید
تعامل رهبر-عضو بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری دارد.	$2/22$	$-3/16$	تأیید

وجودآورنده رفتارهای مخرب، مصاحبه با تعداد ۱۰ نفر از اعضای هیئت‌علمی و مدیران ارشد در حوزه رفتار کارکنان صورت گرفت و با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی تجزیه و تحلیل و مؤلفه‌های مؤثر بر رفتارهای مخرب کاری شناسایی شده و براساس آن پرسشنامه‌ای طراحی شد که مبنای پژوهش کمی قرار گرفته است. در بخش کیفی، پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، از بین مفاهیم شناسایی شده از متن مصاحبه‌ها، ۵ متغیر به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های مدل انتخاب و در قالب مقوله‌های مدل نظری دسته‌بندی شدند. بر این اساس بر مبنای کدگذاری باز صورت گرفته مفاهیم یکسان در قالب مقوله‌های یکسانی دسته‌بندی شده و در مجموع مؤلفه‌های اصلی در قالب ۵ مقوله اصلی (هوش عاطفی، عوامل شخصیت، استرس شغلی، بی‌عدالتی و مبادله رهبر-عضو) طبقه‌بندی شده‌اند. در نهایت گویه‌های پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات در بخش کمی استخراج شد.

در بخش کمی نیز داده‌های جمع‌آوری شده از ۱۵۰ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور کرج، از طریق روش مدل‌یابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بررسی تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از جامعه آماری در بخش کمی نشان داد که هوش عاطفی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معکوس و قوی دارد. عوامل شخصیت بر

با توجه به آماره تی برابر با $-10/22$ که بیشتر از $1/96$ است، نتیجه می‌گیریم هوش عاطفی بر رفتارهای مخرب کاری در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأثیر معنی‌دار و معکوس دارد. همچنین میزان ضریب استاندارد $-0/68$ ، بنابراین هوش عاطفی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معکوس و قوی دارد. با توجه به آماره تی برابر با $2/71$ و ضریب استاندارد $0/39$ ، نتیجه می‌گیریم عوامل شخصیت بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و متوسطی دارد. با توجه به آماره تی برابر با $5/14$ و ضریب استاندارد $0/45$ ، نتیجه می‌گیریم، استرس شغلی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و متوسطی دارد. با توجه به آماره تی برابر با $4/73$ و ضریب استاندارد $0/27$ ، نتیجه می‌گیریم بی‌عدالتی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و ضعیفی دارد. با توجه به آماره تی برابر با $-3/16$ و ضریب استاندارد $-0/23$ ، نتیجه می‌گیریم تعامل رهبر-عضو بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معکوس و ضعیفی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش بررسی عوامل به وجودآورنده رفتارهای مخرب کاری کارکنان در دانشگاه پیام نور کرج با رویکرد آمیخته بوده است. در مرحله اول جهت شناسایی عوامل به

- مدیران و کارکنان سازمان باید به شناخت کافی از احساسات و عواطف کارکنان دیگر و ارباب رجوعان دست یابند تا سبب افزایش میل و علاقه آنان برای گذاشتن وقت جهت رفع مشکلات دیگران شود.

- با کسب مهارت‌های لازم کارکنان بتوانند نوع احساسات خود را تشخیص دهند و دریابند که این هیجان‌ها، چگونه زندگی کاری و شخصی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد و چگونه می‌توانند سازگاری موفقیت‌آمیز با آن‌ها را یاد بگیرند و چگونه این احساسات را می‌توانند مدیریت کنند.

در راستای تأثیر بی‌عدالتی بر بروز رفتارهای مخرب کاری پیشنهاد می‌شود:

- رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین برای ایجاد تعهد و وفاداری در کارکنان؛

- کاهش رفتارهای تلافی‌جویانه و جلوگیری از نادیده گرفتن قوانین از سوی کارکنان؛

- اصلاح سیستم جبران خدمات و پاداش از طریق ارائه معیارها صریح و روشن در خصوص پرداخت‌ها؛

- تقویت جو اخلاقی و مبتنی بر اعتماد و پرورش احساس تعلق و تعهد کارکنان.

در راستای تأثیر ویژگی‌های شخصیتی در بروز رفتارهای مخرب کاری پیشنهاد می‌شود:

- با در نظر گرفتن برخی از ویژگی‌های شخصیتی متناسب با شرایط شغل، گزینش صحیح و علمی به عمل آورد؛

- آموزش ارزش‌های سازمان و مرز بین رفتارهای درست و مخرب و پیامدهای آن به کارکنان؛

در راستای تأثیر استرس در بروز رفتارهای مخرب کاری پیشنهاد می‌شود:

- وظایف کاری کارکنان در حیطه مسئولیت‌ها و شرح وظایف شغلی باشد؛

- محیط کاری، آرام و به دور از هرگونه تنش روانی برای کارکنان فراهم شد.

در راستای تأثیر مبادله رهبر-عضو در بروز رفتارهای مخرب کاری پیشنهاد می‌شود:

- مدیران به تقویت روابط خود با کارکنان اهمیت بیشتری دهند؛

- مدیران سازمان با دادن آزادی عمل و قدرت تصمیم‌گیری به کارکنان، احساس نفوذ، اعتماد به نفس و مسئولیت‌پذیری را در آن‌ها تقویت کنند؛

رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و متوسطی دارد. استرس شغلی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و متوسطی دارد. بی‌عدالتی بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معنی‌داری و ضعیفی دارد. تعامل رهبر-عضو بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر معکوس و ضعیفی دارد.

در راستای مقایسه نتایج پژوهش حاضر با پیشینه داخلی و خارجی پژوهش می‌توان گفت، نتایج تحقیق جفره و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که بی‌عدالتی سازمانی، رابطه منفی رهبر-عضو بر بروز رفتارهای کاری مخرب کارکنان بانک ملی شعب غرب تهران مؤثر است که مطابق نتیجه تحقیق حاضر است. آغاز و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق خود رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای مخرب کاری را تأیید کردند که همسو با نتایج تحقیق حاضر است. شیروانی و همکاران (۱۳۹۳) نشان‌دهنده تأثیر هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب است که مطابق نتایج تحقیق حاضر است. بلیکل و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند رفتارهای تهاجمی، بی‌عدالتی بر رفتارهای کاری مخرب تأثیرگذار است. یوگوی و همکاران (۲۰۱۷) نشان‌دهنده نقش تعدیلگر هوش عاطفی در رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتارهای مخرب کاری هستند. رکسانا و همکاران (۲۰۱۳) نشان دادند عوامل استرس‌زای شغلی بر بروز رفتارهای کاری مخرب کارکنان تأثیر دارد که مطابق نتایج تحقیق حاضر است. کلارک (۲۰۱۳) دریافتند صفات شخصیتی (خسونت) عوامل موقعیتی (تعامل رهبر-عضو) بر رفتارهای مخرب کاری تأثیر دارد که با نتایج تحقیق حاضر هم‌خوانی دارد. جانگ و یوون (۲۰۱۲) در پژوهشی دریافتند که مؤلفه‌های ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و تنظیم احساسات هوش عاطفی به‌طور قابل‌توجهی تحت تأثیر رفتارهای کاری مخرب قرار دارند که همسو با نتایج تحقیق حاضر است.

براساس نتایج حاصل از پژوهش و تأثیر هوش هیجانی بر کاهش رفتار مخرب کاری، پیشنهاد می‌شود سازمان کارکنان را از چشم‌انداز و اهداف سازمان آگاه کرده و به شیوه‌های مختلف آنان را تشویق نمایند تا در راستای دستیابی به آن تلاش نمایند.

- آموزش کارکنان از طریق مختلف که به دفعات حالات عاطفی خود را تحت نظارت قرار دهند؛ احساس خود را در همان لحظه‌هایی که روی می‌دهد شناسایی کنند و واکنش‌های معقولانه و ارادی در آن لحظات از خود نشان دهند.

- شناخت محدود برخی از پاسخ‌دهندگان در خصوص موضوعات مربوط به متغیرهای پژوهش؛
- صحت و دقت پاسخ‌های ارائه شده از طریق پاسخ‌دهندگان.

تقدیر و تشکر

بدین‌وسیله از آقای میثم عاقلی که ما را در انجام این تحقیق یاری کردند صمیمانه تشکر می‌نماییم.

- مدیران با برگزاری جلسه‌های هفتگی یا حداقل ماهانه، ارتباطات خود را با کارکنان افزایش دهند. در این تحقیق محقق با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که در ادامه به مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود:

- محدودیت زمانی انجام پژوهش و کوتاه بودن دوره نمونه‌گیری از جمله محدودیت‌های هر پژوهش دانشگاهی است، که دقت مطالعه را کاهش می‌دهد و پژوهش حاضر نیز از این امر مستثنی نبوده است؛

منابع

- جفره، منوچهر و مهرانی، سعید (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر رفتارهای کاری مخرب کارکنان بانک ملی ایران شعب غرب تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی - دانشکده مدیریت و حسابداری. داوری، علی و رضازاده، آرشد (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- سلیمی غلامرضا و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر رابطه ادراک بی‌عدالتی در سازمان بر گسترش میل به فساد اداری». اندیشه مدیریت راهبردی، ۴(۱)، ۱۳۱-۱۵۹.
- شیروانی، علیرضا و صریحی، رسول (۱۳۹۳). «بررسی تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتارهای شهروندی سازمانی». مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۳(۷۴)، ۱۱۵-۱۳۵.
- عامری سیاهویی، احمد و کریمی، امین (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین معنویت در کار و رفتارهای مخرب کاری کارکنان مطالعه موردی شرکت ملی نفت کش ایران، شعبه بندرعباس، کنفرانس بین‌المللی مدیریت تغییر و تحول، تهران، مرکز توسعه اطلاعات کاربردی محرم‌زاده، مهرداد؛ وحدانی، محسن؛ قهرمانی، جعفر و سید عامری، میرحسن (۱۳۹۳). «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان». نشریه مدیریت ورزشی، ۶(۴)، ۶۹۷-۷۱۱.
- Amelang, M. & Steinmary, R. (2006). "In there a validity increment for tests of emotional intelligence in explaining the variance of performance criteria?". *Intelligence*, 34, 459-468
- Bauer, T. & Ergoden, B. (2015). *The Oxford Handbook of Leader-Member Exchange*. New York, NY 10016: Oxford University Press.
- Blickle, G. & Schütte, N. (2017). "Trait psychopathy, task performance, and counterproductive work behavior directed toward the organization". *Personality and Individual Differences*, 109, 225-231.
- Choi, Y. (2019). "The moderating effect of leader member exchange on the relationship between workplace ostracism and psychological distress". *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 11(2), 146-158.
- Clarck, S.B. (2013). *Understanding Counterproductive Work Behavior: Aggressive Employees' Responses to leader-Member Exchange*. Faculty of the Department of Department Psychology East Carolina University.
- Côté, S., Lopes, P. N., Salovey, P. & Miners, C. T. (2010). "Emotional intelligence and leadership emergence in small groups". *The Leadership Quarterly*, 21(3), 496-508.
- Deluga, R. J. (1998). Leader-member exchange quality and effectiveness ratings: The role of subordinate-supervisor conscientiousness similarity. *Group & Organization Management*, 23(2), 189-216.
- Dirican, A. H. & Erdil, O. (2016). "An exploration of academic staff's organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior in relation to demographic characteristics". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 351-360.
- Dulewicz, V. & Higgs, M. & Slaski, M. (2003). "Measuring emotional intelligence: content, construct and criterion-related validity". *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420.

- Edwards, D., Bumard, P., Coyle, D., Fothergill, A. & Hannigan, B. (2000). "Stress and Burnout in Community Mental Health Nursing: A Review of the Literature", *Journal Psychiatr Ment Health Nurs*, 7(1), 7-14.
- Erdogan, B., Liden, R. C. & Kraimer, M. L. (2006). "Justice and leader-member exchange: The moderating role of organizational culture". *Academy of Management journal*, 49(2), 395-406
- Fornell, C. & Larcker, D. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi:10.2307/3151312
- Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D. (2001). "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(3), 291-309.
- Graen, G. B. & Canedo, J. (2016). *The new workplace leadership development*. Oxford Bibliography on Management. Oxford University Press, N.Y. New York.
- Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A. & Barrick, M. R. (2004). "Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance". *Journal of applied psychology*, 89(4), 599.
- Henle, C. A., Giacalone, R. A. & Jurkiewicz, C. L. (2005). "The role of ethical ideology in workplace deviance". *Journal of Business Ethics*, 56(3), 219-230
- Henseler, J., Ringle, C. M. & Sinkovics, R. R. (2009). "The use of partial least squares path modeling in international marketing". In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Hulland, J. (1999). "Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: a review of four recent studies". *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.
- Jelinek, R. & Ahearne, M. (2006). The ABC's of ACB: Unveiling a clear and present danger in the sales force. *Industrial Marketing Management*, 35(4), 457-467.
- Jones, A. I., Guthrie, C. P. & V. M. Iyer (2012). "Role Stress and Job Outcomes in Public Accounting: Have the Gender Experiences Converged?". *Accounting Behavioral Research*, 15(1), 53-84.
- Kim, M. S. & Koo, D. W. (2017). "Linking LMX, engagement, innovative behavior, and job performance in hotel employees". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 3044-3062.
- Landa, J. M. A., López-Zafra, E., Martos, M. P. B. & del Carmen Aguilar-Luzon, M. (2008). "The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 888-901.
- Levy, T. & Tziner, A (2011). "When destructive deviance in the workplace becomes a liability: A decisional behavioral model". *Quality & Quantity: International Journal of Methodology*, 45(1), 233-239.
- MacLane, C. N. & Walmsley, P. T. (2010). "Reducing counterproductive work behavior through employee selection". *Human Resource Management Review*, 20(1), 62-72.
- Magner, N., Welker, R. B. & Campbell, T. L. (1996). "Testing a model of cognitive budgetary participation processes in a latent variable structural equations framework". *Accounting and Business Research*, 27(1), 41-50.
- McShane, S. L. & Von Gilnow, M. A. (2012). *Organizational behavior*. McGraw-Hill.
- Neenu, A.M. (2013). "Effect of Stress on job satisfaction among nurses in central kerala". *Journal of Business and Management*, 7(2), 47-51
- Northouse, P. G. (2013). *Leadership: Theory and practice (5th.ed.)*. Los Angeles, CA: Sage.
- O'Donnell, M., Yukl, G. & Taber, T. (2012). "Leader behavior and LMX: A constructive replication". *Journal of Managerial Psychology*, 27(2), 143-154.
- Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2012). "Five-factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states". *Journal of vocational behavior*, 80(3), 647-658.
- Perrewé, P. L. (2011). "The role of personality in human resource management". *Human Resource Management Review*, 4(21), 257.

- Pervin, L. & Cervone, D. (2010). *Personality theory and research*. WILEY, eleventh edition, pp: 5-35.
- Pierce, J. L. & Gardner, D. G. (2009). "Relationship of personality and job characteristics with organization-based self-esteem". *Managerial Psychology*, 24(5), 392-409.
- Richards, D. A. & Schat, A. C. (2011). "Attachment at (not to) work: Applying attachment theory to explain individual behavior in organizations". *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 169.
- Roxana, A. C. (2013). "Antecedents and mediators of employees' counterproductive work behavior and intentions to quit". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 219-224.
- Rupp, D. E. & Cropanzano, R. (2002). "The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice". *Organizational behavior and human decision processes*, 89(1), 925-946.
- Salovey, P. E. & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. Basic Books.
- Scandura, T. A. & Graen, G. B. (1984). "Moderating effects of initial leader-member exchange status on the effects of a leadership intervention". *Journal of applied psychology*, 69(3), 428.
- Shih, H. A. & Susanto, E. (2010). "Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations". *International journal of conflict management*, 21(2), 147-168.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002). "An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior". *Human resource management review*, 12(2), 269-292.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2010). "Counterproductive work behavior and organisational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior?". *Applied Psychology: an International Review*, 59(1), 21-39.
- Uchenna, C. O. (2013). "Counterproductive work behavior among employees in emotionally demanding jobs: the roles of perceived organizational support, job burnout, and age". *Nigerian Journal of Applied Behavioural Sciences*, 1, 105-114.
- Ugwu, L. I., Enwereuzor, I. K., Fimber, U. S. & Ugwu, D. I. (2017). "Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence". *International journal of Africa nursing sciences*, 7, 106-113.
- Vakola, M. & Tsaousis, I. & Nikolaou, I. (2004). "The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change". *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 88-110.
- Wang, H., Law, K. S., Hackett, R. D., Wang, D. & Chen, Z. C. (2005). "Leader-member exchange as a mediator of the relationship between transformational leadership and followers' performance and organizational citizenship behavior". *Academy of Management Journal*, 48(3), 420-432.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective". *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111.
- Zaghini, F., Fida, R., Caruso, R., Kangasniemi, M. & Sili, A. (2016). "What is behind counterproductive work behaviors in the nursing profession? A systematic review". *J Clin Res Bioeth*, 7(4), 1000277.