

## ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر تهران

مهدی جعفری سیریزی<sup>۱</sup>، انور اسماعیلی<sup>۲</sup>، رحیم خداپاری زرنق<sup>۳</sup>، جلال عربلو<sup>۴</sup>، عبیدالله فرجی<sup>۵\*</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۸/۴/۶

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۱/۱۵

### چکیده:

**زمینه و هدف:** یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیران سازمان‌ها، رفتارهای کاری انحرافی کارکنان می‌باشد. رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و کارکنان یا هر دو را تهدید می‌کند. هدف این مطالعه تعیین ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به انحراف کاری کارکنان بود.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه یک مطالعه مقطعی به صورت توصیفی تحلیلی بود. جامعه مورد مطالعه ۲۹۰ نفر از کارکنان (کارمندان اداری و پرستاران) چهار بیمارستان منتخب شهر تهران شامل شهید مطهری، شهید رجایی، حضرت رسول و دکتر شریعتی بودند. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش سه پرسشنامه هوش هیجانی شوت، رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و رفتار کاری انحرافی بنت و رابینسون بود. روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها در مطالعات قبلی تأیید شده بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون‌های تی مستقل، آنالیز واریانس یکطرفه، تست تعقیبی توکی و ضریب همبستگی پارامتری پیرسون استفاده شد.

**نتایج:** از میان متغیرهای دموگرافیک و سازمانی تنها سن با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی رابطه آماری معنی‌دار داشت ( $p=0/012$ ). میان هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی و بعد احترام و تکریم با رفتارهای کاری انحرافی در سازمان رابطه آماری معنادار و معکوس مشاهده شد ( $p=0/0001$ ).

**نتیجه‌گیری:** نتایج مطالعه حاضر نشان داد که هرچقدر افراد سازمان دارای سطح هوش هیجانی بالاتری باشند، نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان خواهند داشت و حس فداکاری و تعهد کاری بیشتری نسبت به سازمان در خود احساس نموده، رفتارهای شهروندی بیشتری در سازمان و گرایش کمتری به انجام تخلف کاری دارند.

**کلمات کلیدی:** هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری انحرافی

<sup>۱</sup> دانشیار، مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت، سازمان بیمه سلامت ایران، سنندج، ایران

<sup>۳</sup> استادیار، مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی درمانی تبریز، قطب علمی و آموزش مدیریت سلامت ایران، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

<sup>۴</sup> استادیار، مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۵</sup> استادیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، پژوهشکده توسعه سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سنندج، ایران، (\* نویسنده

مسئول)، آدرس: دانشگاه علوم پزشکی کردستان، آدرس الکترونیکی: [faraji.obeid@gmail.com](mailto:faraji.obeid@gmail.com)

**مقدمه**

سازمانی به معنی رفتار اختیاری و داوطلبانه کارکنان برای انجام کارهایی که در شرح شغلی شان پیش بینی و تعیین نشده است ولی عملکرد مؤثر سازمان را بهبود می بخشد. کارکنانی که در کمک به دیگران فراتر از وظایف شغلی خود عمل می کنند و از سیاست های پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند به بهتر شدن محیط عمومی کار کمک نموده و در نتیجه بر کل سازمان تأثیر مثبت می گذارند. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، ادب و نزاکت و فضیلت مدنی می باشد. افراد با رفتار شهروندی بالا حس وفاداری و تعلق بیشتر به سازمان دارند و کمتر دچار انحراف کاری می شوند. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان اثر مطلوب و رفتار انحرافی اثر نامطلوب دارد، انتظار می رود این دو ارتباط معکوسی با هم داشته باشند (۱۲).

با توجه به نقش روزافزون سازمان ها در پیشرفت و توسعه جوامع و از طرفی محدود شدن نقش اخلاقیات در زندگی بشر و همچنین به دنبال کم رنگ شدن احساسات و ارزش های وفادارانه نسبت به اختیاراتی که به افراد داده می شود، بحث انحرافات کاری در سازمان روز به روز برجسته تر می گردد و با توجه به ارزشی بودن و مذهبی بودن جامعه ما این مسئله حساسیت ویژه ای دارد؛ لذا با عنایت به اینکه مطالعات اندکی در دنیا و همچنین ایران در زمینه ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به انحراف کاری انجام شده است، به بررسی ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به انحراف کاری کارکنان پرداخته شد.

**مواد و روش ها**

برای اجرای این مطالعه از روش مقطعی به صورت توصیفی تحلیلی استفاده گردید. جامعه ی مورد مطالعه در این تحقیق کارکنان (کارمندان اداری و پرستاران) بیمارستان های شهر تهران بودند که به طور تصادفی بر اساس شماره بیمارستان ها برحسب نوع بیمارستان از جدول اعداد تصادفی انتخاب شدند.

محیط پژوهش در این مطالعه، چهار بیمارستان منتخب شهر تهران شامل بیمارستان های شهید مطهری، شهید رجایی، حضرت رسول و شریعتی بودند. تعداد نمونه مناسب حدود ۲۹۰ نفر برای انجام این پژوهش برآورد گردید که با توجه به حجم بیمارستان های مورد مطالعه به طور تصادفی از لیست بیمارستان ها تعیین شد. روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود. بعد از مشخص کردن تعداد کارکنان بیمارستان های نمونه به تفکیک کارمند و پرستار با تعداد و

یکی از مهم ترین دغدغه های مدیران سازمان ها، رفتارهای کاری انحرافی کارکنان می باشد. رفتار کاری انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و کارکنان یا هر دو را تهدید می کند (۱). از اینگونه رفتارها می توان به دزدی، بد اخلاقی، نقض قوانین، رفتار ضد بهره وری، رفتار ضد سازمانی، رفتار خرابکارانه، رفتار بی ادبانه با همکاران و مضایقه کردن تلاش ها اشاره کرد (۲). به نحوی که آمار نشان می دهد بیشتر از دو سوم کارکنان مرتکب دزدی در سازمان ها می شوند که یکی از اصلی ترین انحرافات کاری است (۳). رفتارهای انحرافی در سازمان ها می تواند هزینه های اقتصادی و اجتماعی مانند خسارت های بیمه، کاهش اعتبار و شهرت و کاهش اخلاق کاری را به دنبال داشته باشد و در صورتی که انحرافات کاری در سازمان ادامه یابد سلامتی سازمان را به خطر می اندازد (۴). عوامل مهم زیادی در گرایش کارکنان به انجام رفتارهای انحرافی در سازمان مؤثر است شامل عوامل فردی مانند سن، جنس، شخصیت و ادراک از شرایط کاری، عوامل گروهی مانند سابقه و پیشینه افراد گروه و میزان همبستگی و پیوند میان اعضای گروه، عامل رهبری، عوامل سازمانی مانند کنترل های رسمی و غیر رسمی، فعالیت های ساختاریافته و ساختار نیافته، ساختار جبران خدمات و پاداش، نگرش های منفی و بدبینانه، ابهام در مورد عملکرد شغلی، قوانین ناعادلانه، عدم اعتماد در سازمان و فرهنگ سازمانی (۱، ۲، ۵-۹).

یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در سازمان، هوش هیجانی است. هوش هیجانی مجموعه ای از توانایی های کلامی و غیر کلامی است که افراد را قادر می سازد تا به ایجاد، تشخیص، بیان، فهم و ارزشیابی احساسات خود و دیگران بپردازند به نحوی که بتوانند به طور منطقی فکر کنند و فعالیت هایشان را مطابق با تقاضاها و فشارهای محیطی انجام دهند (۱۰). افراد با هوش هیجانی بالا می توانند از انجام رفتارهای سوء که به سازمانی که در آن کار می کنند ضربه می زند، اجتناب و این گونه رفتارها را کنترل کنند. محققان نشان داده اند که افراد با هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد با هوش هیجانی پایین، کمتر مرتکب رفتارهای کاری انحرافی در سازمان می شوند و افراد با هوش هیجانی پایین بیشتر مرتکب مصرف مواد مخدر، الکل و رفتار انحرافی در سازمان می شوند (۱۱).

عامل مهم دیگر تأثیرگذار بر گرایش به رفتارهای کاری انحرافی، رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی

هفت سوال رفتارهای انحرافی مربوط به همکاران را می‌سنجد. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات زیادی از جمله مطالعه گل پرور و همکارانش در سال ۲۰۱۵ (آلفای کرونباخ ۰/۸۵) تایید شده است (۱۶، ۱۷).

پس از ورود اطلاعات مطالعه در نرم‌افزار spss ۲۰ در قسمت توصیف اطلاعات به ارائه میانگین و انحراف معیار متغیرهای مطالعه و در بررسی ارتباط متغیرهای دموگرافیک و سازمانی با گرایش به رفتار کاری انحرافی از آزمون‌های آماری تی مستقل، آنالیز واریانس یکطرفه و در صورت معنی داری تست تعقیبی توکی و برای بررسی ارتباط هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتار کاری انحرافی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

برای رعایت ملاحظات اخلاقی در این مطالعه مجوزهای لازم از معاونت تحقیقات دانشگاه کسب و به مدیریت بیمارستان‌های حاضر در پژوهش ارائه شد و همچنین به نمونه‌های پژوهش اطمینان داده شد که پرسشنامه‌ها بی‌نام بوده و به صورت گروهی و نه فردی مورد تحلیل قرار خواهند گرفت و نتایج پژوهش بدون ذکر نام منتشر خواهد شد و در صورت تمایل بیمارستان‌ها تعهد گردید که نتایج تحقیق در اختیارشان قرار گیرد.

### یافته‌ها

در این مطالعه تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر تهران مورد بررسی و مطالعه قرار گرفتند. تعداد ۲۱۳ نفر (۷۳/۴ درصد) زن و تعداد ۱۷۹ نفر (۶۱/۷ درصد) متأهل بودند. میانگین سن افراد مورد مطالعه ۷/۴۳ ± ۳۳/۲۴ سال و بیشترین درصد فراوانی گروه‌های سن مربوط به گروه سنی ۲۰-۳۱ سال (۵۳/۸ درصد) بود. بیشترین درصد فراوانی وضعیت استخدامی ایشان قراردادی (۴۸/۳ درصد) بود. تعداد ۱۸۰ نفر (۶۲/۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بیشترین درصد فراوانی گروه شغلی افراد مورد مطالعه به ترتیب کارمند اداری (۶۱/۴ درصد) و پرستار (۳۸/۶ درصد) بودند. میانگین سابقه کار افراد مورد مطالعه ۶/۹۵ ± ۷/۵۹ سال و بیشترین درصد توزیع فراوانی سابقه کار زیر ۷ سال (۶۴/۵ درصد) بود. از میان متغیرهای دموگرافیک و سازمانی، تنها سن با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی رابطه آماری معنی‌دار داشت (جدول ۱) ( $p=0/012$ ).

درصد مشخص شده: کارمند ۱۷۸ نفر (۶۱٪) و پرستار ۱۱۲ نفر (۳۹٪) انتخاب شدند و نمونه‌ها به صورت تصادفی از بیمارستان‌ها انتخاب شدند.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بود. با توجه به اینکه سه متغیر در این پژوهش بررسی شد، از سه پرسشنامه استفاده شد:

الف) پرسشنامه هوش هیجانی شوت: این پرسشنامه توسط شوت و همکاران در سال ۱۹۹۸ و براساس الگوی اولیه هوش هیجانی مایر و سالووی (۱۹۹۰) ساخته شد. سوالهای این پرسشنامه سه مؤلفه شامل تنظیم هیجانها، بهره‌وری از هیجانها و ارزیابی هیجانها را در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت از نمره یک (کاملاً مخالف) تا نمره پنج (کاملاً موافق) را می‌سنجد. در این مقیاس حداقل و حداکثر نمره آزمودنی در زیر مقیاسهای آزمون ۳۳ و ۱۶۵ است و برای فرد یک نمره کلی هوش هیجانی محاسبه می‌شود. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات مختلفی تایید شده است از جمله پژوهش جواهری کامل که در آن مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای کل مقیاس هوش هیجانی ۰/۷۸ و برای زیر مقیاس‌های تنظیم هیجان، ۰/۷۹، ارزیابی و بیان هیجان، ۰/۷۵ و بهره‌برداری از هیجان، ۰/۶۴ بدست آمده است (۱۳، ۱۴).

ب) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف: این پرسشنامه را پودساکوف و همکاران در سال ۱۹۹۱ برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی طراحی کردند. این پرسشنامه شامل ۲۴ سوال و ۵ مولفه می‌باشد. این مولفه‌ها عبارتند از وظیفه‌شناسی، احترام و تکریم، نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت و فضیلت شهروندی. نمره‌گذاری این پرسشنامه در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای است. روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات مختلفی تایید شده است از جمله مطالعه شکرکن و نعامی که در آن مطالعه ضریب آلفای کرونباخ برای کل رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۸، برای وظیفه‌شناسی ۰/۸۹، برای احترام و تکریم ۰/۹۰، برای نوع دوستی ۰/۷۰، برای جوانمردی ۰/۷۹ و برای نزاکت و فضیلت شهروندی ۰/۸۰ محاسبه شدند (۱۱، ۱۵).

ج) پرسشنامه رفتارهای انحرافی بنت و رابینسون: برای سنجش رفتارهای انحرافی در این پژوهش از پرسشنامه پانزده سؤالی بنت و رابینسون که سال ۲۰۰۰ ساخته شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال است که هشت سوال آن رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار گرایش به رفتارهای کاری انحرافی  
افراد مورد مطالعه بر حسب متغیرهای دموگرافیک و سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	P
گروه های شغلی	پرسنل اداری	۴۲/۷۰	۱۰/۳۳
	کادر پرستاری	۴۳/۲۲	۶/۲۳
گروه های سنی	۲۰ - ۳۱ سال	۴۴/۱۵	۸/۹۷۲
	۳۲ - ۴۲ سال	۴۲/۱۱	۷/۷۰
	۴۳ - ۵۴ سال	۳۹/۴۷	۱۱/۲۵
سطح تحصیلات	دیپلم	۴۲/۳۸	۱۱/۹۸
	فوق دیپلم	۴۰/۵۷	۵/۶۸
	لیسانس	۴۳/۷۶	۸/۴۸
	فوق لیسانس	۴۱/۷۱	۱۲/۸۲
وضعیت استخدامی	رسمی	۴۳/۹۷	۶/۸۷۱
	پیمانی	۴۱/۸۵	۱۱/۸۴
	قراردادی	۴۲/۶۹	۸/۳۴
	طرحی	۴۵	۶/۳۹
سابقه کار	کمتر از ۷ سال	۴۲/۸۸	۸/۹۹
	۸ - ۱۴ سال	۴۱/۱۴	۹/۴۶
	۱۵ - ۲۱ سال	۴۴/۶۱	۸/۹۷
	بیشتر از ۲۱ سال	۴۶/۶۴	۱/۳۶
جنسیت	مرد	۴۲/۰۱	۹/۷۶
	زن	۴۳/۲۲	۸/۶۶

میانگین نمره هوش هیجانی در بین کارکنان مورد مطالعه  $42/9 \pm 8/9$  از مجموع ۷۵، به دست آمد. میان هوش هیجانی، رفتار شهروندی سازمانی و بعد احترام و تکریم با رفتارهای کاری انحرافی در سازمان رابطه آماری معنادار و معکوس مشاهده شد ( $p=0/0001$ ) (جدول ۲).

میانگین نمره هوش هیجانی در بین کارکنان مورد مطالعه  $73/03 \pm 20/71$  از مجموع ۱۲۵، میانگین نمره رفتار شهروندی سازمانی  $70/21 \pm 20/73$  از مجموع ۱۲۰ و میانگین گرایش به رفتار کاری انحرافی در کارکنان سازمان

جدول ۲ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. گرایش به رفتارهای انحرافی کاری	۴۲/۹۰	۸/۹۶	$r=1$ $p=0$							
۲. هوش هیجانی	۷۳/۰۳	۲۰/۷۱	$r=-0/433$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$						
۳. رفتار شهروندی سازمانی	۷۰/۲۱	۲۰/۷۳	$r=-0/612$ $p=0/001$	$r=0/636$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$					
۴. وظیفه شناسی	۱۴/۳۶	۵/۳۸	$r=-0/032$ $p=0/586$	$r=0/565$ $p=0/001$	$r=0/886$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$				
۵. احترام و تکریم	۱۷/۸۶	۶/۷۹	$r=0/143$ $p=0/015$	$r=0/585$ $p=0/001$	$r=0/946$ $p=0/001$	$r=0/8$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$			
۶. نوع دوستی	۱۱/۴۶	۴/۹۸	$r=-0/018$ $p=0/761$	$r=0/597$ $p=0/001$	$r=0/921$ $p=0/001$	$r=0/805$ $p=0/001$	$r=0/837$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$		
۷. جوانمردی	۱۴/۸۹	۳/۹۰	$r=-0/206$ $p=0/661$	$r=0/494$ $p=0/001$	$r=0/688$ $p=0/001$	$r=0/539$ $p=0/001$	$r=0/558$ $p=0/001$	$r=0/555$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$	
۸. فضیلت شهروندی	۱۱/۶۴	۳/۳۹	$r=-0/219$ $p=0/661$	$r=0/372$ $p=0/001$	$r=0/666$ $p=0/001$	$r=0/419$ $p=0/001$	$r=0/632$ $p=0/001$	$r=0/567$ $p=0/001$	$r=0/263$ $p=0/001$	$r=1$ $p=0$

### بحث و نتیجه گیری

نتایج مطالعه مبنی بر ارتباط معنی‌دار آماری سن با رفتارهای کاری انحرافی بود به طوری که افراد با سن پایین‌تر گرایش بیشتری به رفتارهای کاری انحرافی در محیط کار داشتند. این نتیجه مشابه نتایج مطالعات دی کاروالو در سال ۲۰۱۲ (۱۸) و اپلاوم و همکاران در سال ۲۰۰۷ (۱۹) بود. این موضوع می‌تواند به این دلیل باشد که کارکنان جوان، دارای سابقه کاری پایین‌تری هستند لذا ارزشها و هنجارهای سازمانی کمتر در آنها درونی و نهادینه شده است و در نتیجه احتمال بیشتری دارد که مرتکب تخلفات سازمانی شوند (۱۸).

نتایج مطالعه ارتباط معنی‌داری و معکوسی میان هوش هیجانی و گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در سازمان را نشان داد. این نتیجه هم‌راستا با نتایج مطالعه لاو چو یین در سال ۲۰۱۰ در هنگ‌کنگ (۲۰)، خالد و همکارانش در سال ۲۰۰۹ در مالزی (۱۱)، یونس و همکاران در سال ۲۰۱۲ در مالزی (۲۱) بود. دلیل این مطلب این می‌تواند این باشد که افراد دارای هوش هیجانی بالا به دلیل اینکه از احساسات هیجانات خود مطلع‌اند می‌توانند آن‌ها را کنترل و مدیریت نموده، کمتر دچار استرس شده و همچنین با تشخیص هیجانات دیگران، کنترل بیشتری روی روابط کاری‌شان داشته، بیشتر روی کارشان متمرکز شده و با هنجارها و قوانین

سازمان سازگاری بیشتر، تعهد کاری بیشتر دارند و گرایش کمتری به انجام اقدامات انحرافی در محیط کار مانند استفاده از روابط به‌جای ضوابط سازمانی، تأخیر، ترک محل کار، پنهان کاری، انجام کارهای شخصی در محیط کار، استفاده از امکانات سازمان به نفع خود، دزدی اموال سازمان، فاش کردن اسرار سازمان، ریاکاری و چاپلوسی و اخذ رشوه دارند (۱۱)، (۲۲).

نتیجه مطالعه حاضر بیانگر رابطه معنی‌دار و معکوس میان رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتار کاری انحرافی بود که این نتیجه با نتایج مطالعات دوروثیا آریانی در سال ۲۰۱۲ در اندونزی (۲۳)، خالد و همکارانش در مالزی در سال ۲۰۰۹ (۱۱)، مطالعه دلال در سال ۲۰۰۵ در آمریکا (۲۴) و جونگ و همکاران در سال ۲۰۱۲ در کره جنوبی هم‌خوانی دارد (۲۵). همچنین بین بعد احترام و تکریم از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی رابطه آماری معنی‌دار یافت شد که این نتیجه هم‌راستا با نتیجه مطالعه بنت و رابینسون در سال ۲۰۰۰ بود (۲۶). هر چه که فرد دارای رفتار شهروندی سازمانی بالاتری باشد احساس مسئولیت و تعلق و حس فداکاری نسبت به سازمان بیشتر شده و کل زمان و انرژی‌اش را صرف فعالیت‌های مفید و سازنده در جهت اهداف سازمان می‌نماید و در نتیجه تمرکز بر

همچنین از لحاظ مدیریتی پیشنهاد می‌شود کارگاه‌های آموزشی روش‌های تقویت هوش هیجانی برای کارکنان، برگزار شود و از این طریق مهارت‌های انسانی کارکنان پرورش و گرایش به رفتارهای انحرافی در سازمان کاهش یابد. همچنین با اقداماتی مانند رفع نیازهای اساسی زندگی کارکنان، تدوین منشور اخلاقی سازمان و الگو بودن اخلاقی مدیران می‌توان میزان انحرافات کاری در سازمان را کاهش داد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که هرچقدر افراد سازمان بتوانند مدیریت احساسات بهتری داشته باشند و دارای سطح هوش هیجانی بالاتری باشند، نگرش مثبت‌تری نسبت به سازمان خواهند داشت و حس فداکاری و تعهد کاری بیشتری نسبت به سازمان در خود احساس نموده و در نتیجه رفتارهای شهروندی بیشتری در سازمان از خود نشان داده و گرایش کمتری به انجام تخلف در محیط کار دارند.

### تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل یک طرح تحقیقاتی به شماره ۹۰-۰۴-۱۳۶-۱۵۹۵۸ به همین نام است که توسط دانشگاه علوم پزشکی ایران حمایت شده است. بدین وسیله از تمامی افراد یاری‌دهنده تیم تحقیقاتی در انجام این پژوهش و کارکنان و پرستاران بیمارستان‌های مورد مطالعه مشارکت‌کننده در این تحقیق، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

کارهای مفید و صرف انرژی در این زمینه، فرد را از اعمال رفتارهای مخرب و کاری باز می‌دارد.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میان سایر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با گرایش به رفتارهای کاری انحرافی رابطه آماری معنی‌دار وجود ندارد. نتیجه حاضر با نتایج مطالعات لی و همکاران در سال ۲۰۰۲ (۵) و دانلوپ و همکاران در سال ۲۰۰۴ (۱۲) همخوانی ندارد. این عدم همخوانی می‌تواند به دلیل فرهنگ سازمانی متفاوت، تفاوت در حجم نمونه و یا ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات متفاوت باشد.

محدودیت اصلی این پژوهش، محدودیت دسترسی به نمونه‌های پژوهش به دلیل حجم کاری بالای آن‌ها بود که با تلاش بسیار و مراجعه مکرر به نمونه‌ها در ساعات کاری مختلف تا حد زیادی این مسئله رفع گردید. محدودیت دیگر مربوط به روش تحقیق بود. روش تحقیق در این مطالعه توصیفی تحلیلی و مقطعی بود که نتایج آن به اندازه مطالعات مداخله‌ای دارای اعتبار و قطعیت نیست. لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی مداخلات آموزشی را برای ارتقای سطح هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان طراحی و اجرا کنند و سپس به تاثیر این مداخلات آموزشی روی کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان بپردازند. همچنین برای تأیید یافته‌های این مطالعه پیشنهاد می‌شود که در آینده این پژوهش در سطحی وسیع‌تر اجرا شود و همچنین با انجام مطالعات کیفی در این زمینه نتایج به‌دست‌آمده از مطالعات کمی تقویت و پشتیبانی شود.

### References

- Colbert AE, Mount MK, Harter JK, Witt LA, Barrick MR. Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *J Appl Psychol* 2004;89(4):599-609.
- Litzky BE, Eddleston KA, Kidder DL. The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors. *AMP* 2006;20(1):91-103.
- Huiras J, Uggen C, McMorris B. Career jobs, survival jobs, and employee deviance: A Social Investment Model of Workplace Misconduct. *Sociol Q* 2000;41(2):245-63.
- Galperin BL, Burke RJ. Uncovering the relationship between workaholicism and workplace destructive and constructive deviance: An exploratory study. *IJHRM* 2006; 17(2):331-47.
- Lee K, Allen NJ. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *J Appl Psychol* 2002;87(1):131-42.
- Appelbaum S, Deguire K, Lay M. The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. *Corp Govern* 2005; 5(4):43-55
- Van Fleet D, Griffin R. Dysfunctional organization culture: The role of leadership in motivating dysfunctional work behaviors. *J Manag Psychol* 2006;21(8):698-708.
- Olson B, Nelson D, Parayitam S. Managing aggression in organizations: what leaders must know. *LODJ* 2006;27(5):384-98.
- Osgood DW, Wilson JK, O'Malley PM, Bachman JG, Johnston LD. Routine activities and individual deviant behavior. *Am Sociol Rev* 1996;61(4):635-55.
- Van Rooy D, Viswesvaran C. Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *J Vocat Behav* 2004;65(1):71-95.
- Khalid SA, Kassim KM, Ismail M, Md Noor AN, Abdul Rahman N, Shekh Zain R. Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior as Antecedents of Students' Deviance. *IJBM* 2009;4(7):117-24.
- Dunlop PD, Lee K. Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel. *J Organ Behav*. 2004; 25(1): 67-80.
- Mayer J.D, Salovey P, Caruso DR. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* 1999; 27: 267-98.

14. Javaheri Kamel A. The Relationship between Emotional Intelligence and Attachment Styles in Students. MSc Thesis, Tarbiat Moalem University of Tehran.
15. Shekarkan H, Naami A, Nisi A, Mehrabizadeh Honarmand M. Investigating the relationship between job satisfaction with organizational citizenship behavior and job performance among employees of some of the Ahwah factories Journal of Educational Sciences and Psychology 2001;3(8):1-22.
16. Golparvar M and Ghorayshi R. Prediction of Organizational Citizenship Behaviors and Deviant Behaviors Through Impression Management Components. Quarterly journal of social work. 2015; 4 (1); 3-15.
17. Zarandi Baghini B, Pourkiani M, BeygzadehAbbasi F. The relationship between organizational trust and interpersonal deviant behavior of staff in Refaah bank branches in Kerman city. AMIEMT 2014;2(6):32-39.
18. De Carvalho Wilks D. Perceptions of Deviant Behaviour in the Workplace. IJMKL 2012;1(2):217-30.
19. Appelbaum SH, Iaconi GD, Matousek A. Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. Corp Govern 2007;7(5):586-98.
20. YIN LC. Emotional Intelligence as a Moderator in the relationship between Negative Emotions and Counterproductive Work Behaviors. Human Resources Management Department: Hong Kong Baptist University; 2010.
21. Yunus OM, Khalid K, Nordin SM. A personality trait and workplace deviant behaviors. Elixir Human Res Mgmt 2012;47:8678-83.
22. Yadav P. Emotional Intelligence as a moderator of work deviance behavior and organizational stress: a synthetic review. IJHOMIT 2016;2(2):34-41.
23. Ariani DW. The Relationship between Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, and Counterproductive Work Behavior. IJBA 2013;4(2):46-56.
24. Dalal RS. A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. J Appl Psychol 2005;90(6):1241-55.
25. Jung HS, Yoon HH. The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. IJHM 2012;31(2):369-78.
26. Bennett RJ, Robinson SL. Development of a measure of workplace deviance. J Appl Psychol 2000;85(3):349-60.

## Relation between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior with Work Deviant Behaviors among Staff of Selected Hospitals in Tehran City

Jafari Sirizi M<sup>1</sup>, Esmaelee A<sup>2</sup>, Khodayari Zarang R<sup>3</sup>, Arabloo J<sup>4</sup>, Faraji O<sup>5\*</sup>

Submitted: 2018.2.4

Accepted: 2019.6.27

### Abstract

**Background:** One of the main concerns of managers is work deviant behaviors of employees. Workplace deviance is voluntary behavior that violates significant norms and in so doing threatens the well-being of an organization, its members or both. The study aimed to explore the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior with work deviant behaviors.

**Materials and Methods:** This study was a cross-sectional descriptive analytical one. This study was conducted on 290 employees (administrative workers and nurses) working in four selected hospitals in Tehran city including Shahid Motahati, Shahid Rajaii, Hazrat-E-Rasol, and Dr. Shariati. Sampling method was stratified random sampling method. Data collection instruments were three questionnaires including Schutte's emotional intelligence, Padsakof organizational citizenship behavior, Bennett and Robinson's work deviant behavior. Validity and reliability of the questionnaires has already been verified in studies before. Data analysis was performed using independent T-test, ANOVA, Tukey and parametric Pearson's Correlation Coefficient.

**Results:** Among demographic and organizational variables, There was a significant relationship between age and work deviant behavior ( $P=0.012$ ). Reverse significant statistical relationship between emotional intelligence, organizational citizenship behavior and courtesy with work deviant behavior was observed ( $P=0.0001$ ).

**Conclusion:** The study results revealed that personnel with higher emotional intelligence will have a more positive attitude and more allegiance and commitment toward the organization; therefore they will show more organizational citizenship behavior and less inclined to abuse in the workplace.

**Keywords:** Emotional intelligence, Organizational citizenship behavior, Workplace deviant behaviors

1. Associate Professor, Health Management and Economics Research Center, Department of Health Care Management, School of Health Management & Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. PhD in Health Policy, Iran Health Insurance Organization, Sanandaj, Iran
3. Assistant Professor, Health Care Management Research Center, Iranian Center of Excellence in Health Management, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran
4. Assistant Professor, Health Management and Economics Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
5. Assistant Professor, Social Determinants of Health Research Center, Research Institute for Health Development, Kurdistan University of Medical Sciences, Sanandaj, Iran, (\* Corresponding author), Kurdistan University of Medical Sciences, Email: faraji.obeid@gmail.com