

# Relation of Emotional Intelligence with Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior Among Employees of Public Hospitals of Rasht City

Reza Manjili <sup>1</sup>, Mehrdad Goudarznavaid Chegini <sup>2</sup>, Fardin Mehrabian <sup>3</sup>

<sup>1</sup> MSc Student of Public Management Human Resources Management, Public Management Department, School of Management and Accounting, Islamic Azad University, Rasht, Iran

<sup>2</sup> Professor, Department of Public Management, School of Management and Accounting, Islamic Azad University, Rasht, Iran

<sup>3</sup> Associate Professor, Health Education and Promotion Department, School of Health, Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

\* **Corresponding author:** Reza Manjili, MSc Student of Public Management Human Resources Management, Public Management Department, School of Management and Accounting, Islamic Azad University, Rasht, Iran. E-mail: mehrabian@gums.ac.ir

**Received:** 23 Jan 2016

**Accepted:** 15 Sep 2016

## Abstract

**Introduction:** Use of emotional intelligence to face stressful situations determines the type of staff behavior. This study aimed to determine the relation of emotional intelligence with counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior among employees of public hospitals of Rasht city.

**Methods:** This descriptive-correlational study was conducted on 234 employees of public hospitals in Rasht. Sampling was performed using infinite population Cochran's sample size formula and Morgan Table and stratified random sampling method. Data was collected using demographic information and two questionnaires of "Jung & Yoon Effects of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Questionnaire". Face and content validity and reliability of the instrument were confirmed by 10 experts and Cronbach's alpha was confirmed by 30 of the study samples. Data was analyzed using Structural Equation Model (SEM) and LISREL8.5 statistical software.

**Results:** According to the research model, t- value between two variables of emotional intelligence and counterproductive work behaviors is -7.25 and standard value is -0.68. In addition, the meaningful value between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors was 6.78 and the standard value was 0.67.

**Conclusions:** Finding showed that, the emotional intelligence has significant and negative relation with counterproductive work behaviors. Moreover, the emotional intelligence has significant and positive relation with counterproductive work behaviors. Therefore, it is suggested to design and apply long term planning for emotional intelligence for employees.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Counterproductive Work Behavior; Organizational Citizenship Behavior

# رابطه هوش هیجانی با رفتار کاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت

رضا منجیلی<sup>۱\*</sup>، مهرداد گودرزوند چگینی<sup>۲</sup>، فردین مهربان<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت نیروی انسانی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، گیلان، ایران  
<sup>۲</sup> استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، گیلان، ایران  
<sup>۳</sup> دانشیار، گروه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، گیلان، ایران  
 \* نویسنده مسئول: رضا منجیلی، دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت نیروی انسانی، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، گیلان، ایران. ایمیل: mehrabian@gums.ac.ir  
 تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۰۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۶/۲۵

## چکیده

**مقدمه:** استفاده از هوش هیجانی در مواجهه با شرایط تنش زا، تعیین کننده نوع رفتار کارکنان می باشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی با رفتار کاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت انجام شده است.

**روش کار:** این مطالعه توصیفی-همبستگی بر روی ۲۳۴ نفر از کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت که با استفاده از فرمول جامعه محدود کوکران و جدول مورگان بطور تصادفی طبقه ای انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار مورد استفاده شامل فرم اطلاعات فردی و "پرسشنامه اثر هوش هیجانی بر رفتارهای کاری ضدبهره ور و رفتارهای شهروندی سازمانی جونگ و یون" (Jung & Yoon Effects of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Questionnaire) بود. روایی صوری و محتوایی ابزار با نظر ۱۰ تن از خبرگان و پایایی با استفاده از آلفای کرونباخ توسط ۳۰ تن از نمونه های پژوهش تأیید گردید. داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری و توسط نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته ها:** با توجه به مدل پژوهش، مقدار آماره تی بین دو متغیر هوش هیجانی و رفتار کاری ضدبهره ور  $-7/25$  و در حالت استاندارد  $-0/68$  بدست آمد، همچنین بین دو متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، عدد معناداری  $6/78$  و ضریب استاندارد  $0/67$  بدست آمد.

**نتیجه گیری:** هوش هیجانی با رفتار کاری ضدبهره ور کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت رابطه معکوس و معنادار و از طرف دیگر، بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. پیشنهاد می شود در راستای آموزش مهارت های هوش هیجانی کارکنان برنامه ریزی بلند مدت طراحی و اجرا گردد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، رفتار کاری ضدبهره ور، رفتار شهروندی سازمانی، بیمارستان های دولتی شهر رشت

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

## مقدمه

امروزه عملکردها و رفتارهایی فراتر از آنچه در شرح شغل بیان شده، مورد انتظار است. رفتارهای فراتر از رفتار شهروندی سازمانی که اخیراً جزء جدایی ناپذیر مدیریت عملکرد به شمار رفته، موج نوینی در دانش موجود از رفتارهای مزیت بخش سازمانی ایجاد کرده اند. بنابراین، شناسایی عوامل مرتبط بر این رفتارها جهت حفظ، افزایش و تقویت آن ها برای برنامه ریزان و تصمیم گیران سازمانی از مهمترین اقدامات است (۱، ۲).

رفتار شهروندی سازمانی در واقع حفظ و نگهداری و ارتقاء در زمینه های اجتماعی و روانشناختی است که عملکرد کار را پشتیبانی می کند (۳). Organ رفتار شهروندی سازمانی را این گونه تعریف می کند: رفتاری فردی و داوطلبانه، که به طور صریح یا ضمنی، با نظام رسمی پاداش برانگیخته نشده است و در کل، عملکرد اثربخش سازمان را ارتقاء می دهد (۴). اما از نظر Podsakoff و همکاران رفتار شهروندی سازمانی مجموعه رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده، اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو

مثبت و معنادار است (۲۴). Korkmaza & Arpacı نیز در پژوهشی تحت عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش هیجانی که در میان ۵۷ جفت از مدیران و سرپرستان (۱۱۴ نفر) متعلق به مجموعه متنوعی از صنایع واقع در استانبول انجام شد نشان دادند که هوش هیجانی به طور قابل توجهی با وظیفه شناسی، فضیلت مدنی و رفتار نوع دوستانه پیروان در ارتباط بوده و هم چنین نتایج نشان دادند که هوش هیجانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی در یک راستا قرار دارند (۲۵). در مطالعه شیخ اسمعیلی با عنوان بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر سنجندج نشان داده شد که رابطه معناداری بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانکی سنجندج وجود دارد (۲۶). شیروانی و صریحی اسفستانی در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر رفتارهای کاری مخرب و رفتارهای شهروندی سازمانی نشان دادند 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 (۲۷).

Jung & Yoon در پژوهشی با عنوان اثر هوش هیجانی بر رفتارهای کاری ضدبهره و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان مواد غذایی و آشامیدنی در هتل‌های کره جنوبی نشان دادند که مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل: ارزیابی احساسات دیگران، استفاده از احساسات و ارزیابی احساسات خود تأثیر منفی و معناداری بر رفتارهای کاری ضد بهره و دارد. همچنین ارزیابی احساسات خود و استفاده از احساسات مثبت و معناداری بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارند (۲۸). Naseer و همکاران در پژوهشی با عنوان اثر هوش هیجانی بر عملکرد گروه در مؤسسات آموزش عالی پاکستان نشان دادند هوش هیجانی تأثیر مثبتی بر عملکرد تیمی دارد (۲۹). نتایج مطالعه Codier و همکاران با عنوان آیا هوش هیجانی مفهومی مهم برای وظایف پرستاری است؟ نشان داد که نمرات هوش هیجانی در پرستاران بالینی در هر دو سطح (عملکرد گروهی و حفظ شغل با توجه به شرایط) رابطه‌ای مثبت دارد (۳۰).

علی رغم اهمیت موضوع، پژوهشی در خصوص رابطه هوش هیجانی با رفتارهای کاری ضدبهره و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌ها انجام نشده است. بنابراین، مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی با رفتار کاری ضدبهره و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت انجام شده است.

## روش کار

این پژوهش توصیفی-همبستگی در سال ۱۳۹۴ انجام شد و از بین ۴۳۰۰ نفر از کارکنان شاغل در بیمارستان‌های دولتی شهر رشت در ۳ رشته خدمتی: اداری و مالی، بهداشتی و درمانی و خدمات با استفاده از فرمول جامعه محدود کوکران و همچنین جدول مورگان، ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. انتخاب نمونه‌ها به روش تصادفی طبقه‌ای بود. به گونه‌ای که شانس برابر، برای انتخاب شدن تمامی اعضای جامعه آماری وجود داشته باشد. لازم به توضیح است در این تقسیم‌بندی بیمارستان ولیعصر (عج) نیروی دریایی ارتش و بیمارستان

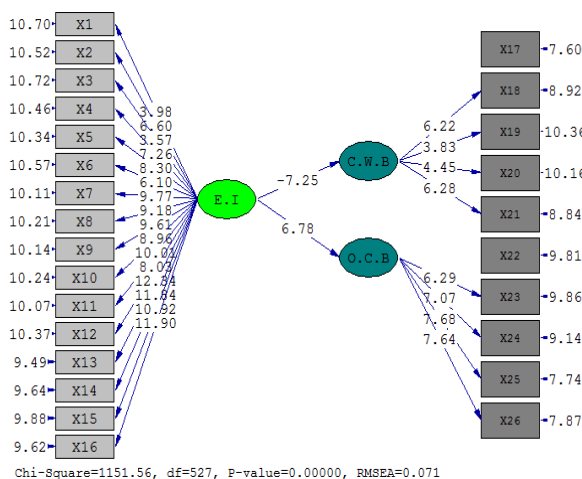
مشهد این دسته از رفتارها را از خود بروز می‌دهند (۵). رفتار شهروندی سازمانی نشان دهنده رفتار انسان از کارهای داوطلبانه و کمک متقابل و بدون انتظار هیچ پرداختی یا پاداش رسمی در بازگشت است و در حال حاضر یک مفهوم نسبتاً جدید در تجزیه و تحلیل عملکرد دارد (۶). رفتار شهروندی سازمانی، محل اتصال بسیاری از علوم مانند مدیریت، روانشناسی، جامعه‌شناسی و ارگونومی است که به عنوان یک رویکرد نسبتاً جدید از روابطی است که می‌تواند بین اعضای یک سازمان و نفوذ در روابط اجرای سازمان باشد (۷). به دلیل اهمیت آن در بقاء و عملکرد سازمان در حال حاضر به طور گسترده یکی از موضوعات مورد مطالعه در زمینه رفتار سازمانی است (۸). بر همین اساس در محیط پویا و به طور فزاینده رقابتی که در آن سازمان‌ها عمل می‌کنند، برای رفتار شهروندی سازمانی سهم بسیار ارزشمندی برای عملکرد مؤثر سازمان در نظر گرفته شده است (۹). رفتار شهروندی سازمانی کمک شایانی به مدیران ارشد می‌کند زیرا سبب افزایش اثربخشی و کارایی سازمان می‌شود (۱۰). بنابراین، در بهره‌وری کلی و رقابت سازمان نقش دارد (۱۱).

در نقطه مقابل رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری ضدبهره و قرار دارد که شامل رفتاری ارادی است که مضرات آن متوجه سازمان و یا افراد آن می‌گردد. انحرافات از قبیل عدم انجام وظایف، تأخیر بدلائل عمدی و عدم حضور، سرقت و سوءاستفاده از اموال شرکت و همچنین رفتار پرخاشگرانه و خشونت آمیز نسبت به همکاران و بطور کلی رفتارهای منفی کارکنان نسبت به سازمان و همکاران را شامل می‌گردد (۱۲).

هوش هیجانی به عنوان توانایی برای شناسایی و درک احساسات دیگران، ایجاد انگیزه و خدمت برای مدیریت احساسات شخص در روابط با دیگران تعریف شده است (۱۳). هوش هیجانی تلاشی است برای توضیح و تفسیر موقعیت‌های عاطفی، احساسات و قابلیت‌های انسان به طوری که مدیران با هوش هیجانی رهبرانی مؤثر برای تحقق اهداف با حداکثر بهره‌وری کارکنان، رضایت و تعهد هستند (۱۴). بسیاری از نظریه پردازان معتقدند که هوش هیجانی عبارت از توان بالقوه فرد برای ایجاد نتایج مثبت در ارتباط با خود و دیگران است. همچنین این نظریه پردازان معتقدند هوش هیجانی مهارتی آموختنی است و موجب به وجود آمدن لذت، عشق و هر نوع موفقیتی در فرد می‌شود (۱۵-۱۸). شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد بعضی از اشکال هوش هیجانی ممکن است افراد را از فشار روانی محافظت کرده و در نتیجه به انطباق بهتر منجر شوند (۱۹). هوش هیجانی کارکنان نقش مهمی را در پیشگیری از رفتارهای کاری ضدبهره و بازی می‌کند (۲۰). بطوریکه اگر هوش هیجانی کارکنان بهبود یابد رفتارهای کاری ضدبهره و در خصوص سازمان بطور قابل ملاحظه‌ای کاهش خواهد یافت (۲۱). هوش هیجانی به حل مشکلات شخصی با همکاران کمک می‌کند و نقش مهمی در افزایش رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند (۲۲). به عبارت دیگر، کارکنان با هوش هیجانی بالا روابط انسانی بهتری با همکاران خود دارند (۲۳).

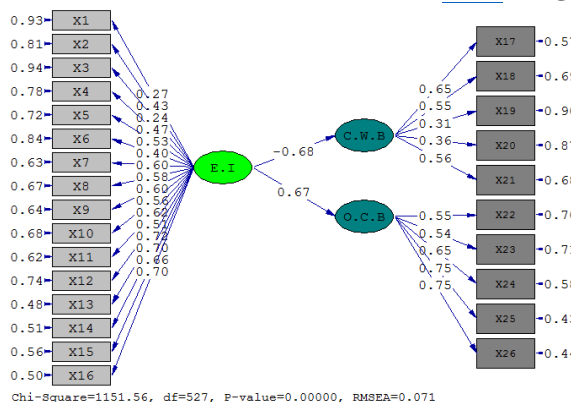
پژوهش Modassir & Singh با عنوان رابطه هوش هیجانی، رهبری تحول‌گرا و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد اگرچه هوش هیجانی در مدیران موجب انجام رهبری تحول‌گرا نمی‌شود؛ اما این نوع از هوش به خوبی رفتارهای شهروندی را پیش بینی نموده و روابط بین آن‌ها

نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنف (متغیر هوش هیجانی:  $P\text{-value} = 0/989$ ) و متغیر رفتارکاری ضدبهره ور:  $P\text{-value} = 0/487$ ) و (متغیر رفتار شهروندی سازمانی:  $P\text{-value} = 0/588$ ) نشان می‌دهد که تمامی متغیرها نرمال هستند. همچنین به منظور سنجش رابطه علی از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. لازم به توضیح است برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر، تأیید شود نخست باید مقادیر  $P\text{-value}$  و ضرایب استاندارد معنادار بوده و سپس شاخص‌های آن باید از برازش مناسبی برخوردار باشد. بر همین اساس با توجه به مدل پایه پژوهش در حالت معنی داری مشاهده می‌شود که مقدار آماره تی بین دو متغیر هوش هیجانی و رفتار کاری ضدبهره ور برابر  $7/25-$  و بین دو متغیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی برابر  $6/78-$  است. از آنجا که این مقادیر حاصله کوچکتر از  $1/96-$  و بزرگتر از  $1/96+$  می‌باشند. لذا رابطه بین هوش هیجانی و رفتارکاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی معنادار است. عدد معناداری هرچقدر از  $1/96+$  بزرگتر باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل رابطه قوی‌تری با متغیر وابسته دارد (شکل ۱).



شکل ۱: آزمون مدل پژوهش در حالت معناداری

همچنین با توجه به مدل پژوهش در حالت استاندارد، مشاهده شد میزان رابطه هوش هیجانی با رفتارکاری ضدبهره ور برابر با  $0/68-$  و میزان رابطه هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی برابر با  $0/67+$  می‌باشد (شکل ۲).



شکل ۲: آزمون مدل پژوهش در حالت استاندارد

حضرت رسول اکرم (ص) تأمین اجتماعی به لحاظ وابستگی به ساختار دولت از نوع دولتی محسوب شدند. پس از کسب مجوزهای لازم از دانشگاه علوم پزشکی، نیروی دریایی ارتش و سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان و تشریح اهداف و ماهیت پژوهش، پرسشنامه در اختیار نمونه‌ها قرار گرفت که قسمت اول آن شامل فرم جمع آوری اطلاعات فردی و قسمت دوم "پرسشنامه اثر هوش هیجانی بر رفتارکاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی جونگ و یون" (Jung & Yoon Effects of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Questionnaire) بود.

فرم مشخصات جمعیت شناختی مشتمل بر ۶ سؤال در خصوص نوع بیمارستان، جنسیت، سن، سطح تحصیلات، رسته شغلی و درآمد ماهانه بود. پرسشنامه "اثر هوش هیجانی بر رفتارکاری ضدبهره ور و رفتار شهروندی سازمانی جونگ و یون" دارای ۲۶ سؤال است که ۱۶ سؤال مربوط به هوش هیجانی، ۵ سؤال مربوط به رفتارکاری ضدبهره ور و ۵ سؤال مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. نحوه نمره گذاری این پرسشنامه براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت بصورت، کاملاً موافقم، موافقم، تاحدودی موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم ثبت گردید. بدین صورت که به کاملاً موافقم نمره ۵ و به کاملاً مخالفم نمره ۱ تعلق گرفت. در پایان مجموع نمره‌های مربوط به سؤالات هر یک از متغیرها جداگانه محاسبه شده است. این پرسشنامه در کره جنوبی به زبان انگلیسی و در سال ۲۰۱۲ میلادی طراحی و در میان کارکنان هتل‌های ۵ ستاره مورد بررسی قرار گرفته است (۲۸).

در این مطالعه روایی صوری و محتوایی ابزار هم به تأیید ۱۰ نفر از مدرسین مدیریت دولتی، مدیریت بیمارستانی و بهره‌وری رسید. ضریب پایایی پس از تکمیل ۳۰ پرسشنامه توسط نمونه‌های پژوهش از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید و  $0/86$  برای متغیر هوش هیجانی،  $0/77$  برای متغیر رفتارکاری ضدبهره ور،  $0/80$  برای متغیر رفتار شهروندی سازمانی و  $0/88$  برای کل پرسشنامه بدست آمد که بیانگر پایایی کل پرسشنامه و ابعاد آن می‌باشد.

به کلیه کارکنان در ارتباط با محرمانه ماندن اطلاعات اطمینان خاطر داده شد. پس از تکمیل پرسشنامه‌ها، داده‌های جمع آوری شده با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری در نرم افزار لیزرل نسخه ۸/۵ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## یافته‌ها

در این پژوهش ۲۳۴ نفر از مجموع ۱۰ بیمارستان دولتی شهر رشت شرکت کردند که تعداد ۱۶۷ نفر معادل  $71/4$  درصد را زنان و تعداد ۶۷ نفر معادل  $28/6$  درصد را مردان تشکیل دادند. از این تعداد ۱۵۶ نفر معادل  $66/7$  درصد در رسته شغلی بهداشتی و درمانی، ۳۲ نفر معادل  $13/7$  درصد در رسته اداری و مالی و در نهایت ۴۶ نفر معادل  $19/6$  درصد در رسته خدمات مشغول به کار بودند. اکثریت شرکت کنندگان در ردیف سنی ۲۵ تا ۳۵ سال به تعداد ۱۰۷ نفر ( $45/7$  درصد)، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی به تعداد ۱۵۲ نفر (۶۵ درصد) و دارای درآمد ماهانه‌ای بین ۱۰ تا ۱۵ میلیون ریال برای ۱۲۳ نفر معادل ( $52/6$  درصد) بودند.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

| شاخص‌ها                | علامت اختصار  | مقادیر شاخص |
|------------------------|---------------|-------------|
| میانگین مجذور خطای مدل | RMSEA         | ۰/۰۷۱       |
| کای دو به درجه آزادی   | $\chi^2 / df$ | ۲/۱۸        |
| شاخص نیکویی برازش      | GFI           | ۰/۹۰        |
| شاخص برازش هنجار نشده  | NNFI          | ۰/۹۱        |
| شاخص برازش هنجار شده   | NFI           | ۰/۹۱        |
| شاخص برازش تطبیقی      | CFI           | ۰/۹۴        |
| شاخص برازش افزایشی     | IFI           | ۰/۹۴        |

شاخص‌های خوب بودن برازش مدل (RMSEA, P-value,  $X^2/df$ ) می‌باشند. بهترین شاخص مناسب در نرم افزار لیزرل  $X^2/df$  (کای دو به درجه آزادی) می‌باشد که هرچه کوچکتر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA همان میانگین مجذور خطای مدل است. این شاخص براساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد مجاز این مقدار ۰/۸ است یعنی اگر زیر ۰/۸ باشد قابل قبول است. مقادیر بدست آمده در **جدول ۱** نشان می‌دهد با توجه به اینکه میانگین مجذور خطای مدل برابر با ۰/۰۷۱ و کوچکتر از ۰/۸ است، همچنین میزان کای دو به درجه آزادی برابر با ۲/۱۸ و کمتر از ۳ است مدل دارای برازش و نشان دهنده این است که روابط تنظیم شده متغیرها براساس چارچوب نظری پژوهش منطقی بوده است.

بدین ترتیب با توجه به **شکل‌های ۱ و ۲** رابطه معکوس بین هوش هیجانی با رفتارکاری ضدبهره ور و رابطه مثبت هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی معنادار است و تأیید می‌شود. مقادیر  $t$  نشان می‌دهد که فرضیات از ۲ و کوچکتر از ۲- و معنادار است. مقادیر  $t$  نشان می‌دهد که فرضیات پژوهش تأیید می‌شوند. **جدول ۲** یافته‌های تحلیل علی با استفاده از الگوی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیات پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲: یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیات پژوهش

| فرضیه                                                                                                                 | ضریب استاندارد | عدد معناداری | نتیجه آزمون          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------------|
| فرضیه اول: بین هوش هیجانی و رفتارکاری ضدبهره ور کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. | -۰/۶۸          | -۷/۲۵        | فرضیه تأیید شده است. |
| فرضیه دوم: بین هوش هیجانی و رفتارشهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. | ۰/۶۷           | ۶/۷۸         | فرضیه تأیید شده است. |

## بحث

کنترل رفتارهای کاری ضدبهره ور و تقویت و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی و به تبع آن شناسایی عوامل مرتبط با آن بسیار ضروری است. مطالعه حاضر نشان داد که رابطه معکوس و معناداری بین هوش هیجانی و رفتارکاری ضدبهره ور کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت وجود دارد. این نتایج با مطالعات شیروانی و صریحی اسفستانی در سال ۱۳۹۳ که نشان دادند بهره برداری از احساسات بر رفتارهای کاری مخرب و ارزیابی احساسات خود بر رفتارهای شهروندی سازمانی بیشترین تأثیر را دارد، همخوانی داشت (۲۷). همچنین با نتایج مطالعه عبدالحمین زاده و مختاری در سال ۱۳۹۳ که نشان دادند همبستگی مثبت و معناداری بین برخی از مؤلفه‌های هوش هیجانی مانند کنترل احساسات و مدیریت و درک احساسات خارجی با عوامل درگیری بین فردی وجود دارد، همخوانی دارد (۳۱). البته نتایج این مطالعه با پژوهش Jung و Yoon در سال ۲۰۱۲ که نتایج حاصل از آن حاکی از وجود رابطه منفی و معنادار هوش هیجانی با رفتارهای کاری ضدبهره ور و مثبت و معنادار با رفتارهای شهروندی سازمانی بود، همراستا می‌باشد (۲۸).

در مرحله دوم نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی با رفتارشهروندی سازمانی کارکنان

بیمارستان‌های دولتی شهر رشت وجود دارد که با مطالعات شیخ اسمعیلی که نشان داد رابطه معناداری بین هوش هیجانی و رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شعب بانکی سندج وجود دارد، همراستا است (۲۶). همچنین نتایج این مطالعه با نتایج پژوهش کرامتی و همکاران که نشان دادند بین ۳ حیطه هوش هیجانی (تنظیم هیجان‌ها، بهره وری از هیجان‌ها و ارزیابی هیجان‌ها) باگرایش به رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس متوسطه شهر زنجان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد همراستا است (۳۲). همچنین نتایج مطالعه حاضر با نتایج پژوهش Korkmaza و Arpacı در سال ۲۰۰۹ که نشان دادند، هوش هیجانی و بروز رفتار شهروندی سازمانی در یک رستا قرار دارند، همخوانی دارد (۲۵). همچنین با نتایج پژوهش Naseer و همکاران مبنی بر اینکه هوش هیجانی تأثیر مثبتی بر عملکرد تیمی دارد، در یک رستا قرار دارد (۲۹).

## نتیجه گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش مشاهده شد رابطه معکوس و معناداری بین هوش هیجانی و رفتارکاری ضدبهره ور و رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و رفتارشهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت وجود دارد.

## سپاسگزاری

پژوهش حاضر حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت نیروی انسانی؛ رضا منجیلی و به راهنمایی آقای دکتر مهرداد گودرزوند چگینی می‌باشد که در دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی رشت در سال ۱۳۹۴ مصوب شده است. بدین وسیله از تمامی مسئولین و کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت که در انجام این پژوهش همکاری و همراهی را مبذول داشته‌اند تشکر و قدردانی می‌گردد.

## References

1. Markoczy L, Xin K. The virtues of omission in organizational citizenship behavior. California: Anderson Graduate School of Management; 2004.
2. Peng JC, Chiu SF. An integrative model linking feedback environment and organizational citizenship behavior. *J Soc Psychol*. 2010;150(6):582-607. DOI: [10.1080/00224540903365455](https://doi.org/10.1080/00224540903365455) PMID: [21166326](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21166326/)
3. Organ DW. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Hum Perform*. 1997;10(2):85-97.
4. Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Toronto: Lexington Books/DC Heath and Com; 1988.
5. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manag*. 2000;26(3):513-63.
6. Orgev C. The relationship among the leadership styles, organizational citizenship and health worker performance in public hospitals. *Int J Educ Res*. 2013;1(16):1-16.
7. Popescu AM, Deaconu A. High-school, Organizational Citizenship Behavior Moderator. *Procedia Soc Behav Sci*. 2013;92(1):735-40.
8. Dickinson L. An examination of the factors affecting organizational citizenship behavior 2013. Available from: <http://www.utc.edu/departamental-honors/pdfs/dickinsonl.pdf>.
9. Tziner A, Sharoni G. Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and workfamily conflict: Examination of their interrelationships with respondents from anon-Western culture. *J Indust Organ Psychol*. 2014;30(1):35.
10. Taheri Damaneh M, Zanjirchi SM, Nejatiyan Ghasemieh M. [The role of professional ethics improvement of organizational citizenship behavior]. *Iran J Eth Sci Tech*. 2010;6(2):30-9.
11. Sharma JP, Bajpai N, Holani U. Organizational citizenship behavior in public and private sector and its impact on job satisfaction: A comparative study in Indian perspective. *Int J Bus Manag*. 2011;6(1):67.
12. Fox S, Spector PE, Miles D. Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *J Vocat Behav*. 2001;59(3):291-309.
13. Fernández GM, Mas G. Intelligence emotionally main models: Proposal for an integrative model. *Spiral Note Teach*. 2010;3(6):43-52.

برهمین اساس با توجه به نقش حیاتی و مهم کارکنان بیمارستان‌ها در درمان بیماران و ارتقای سطح سلامت افراد جامعه لزوم توجه مدیران در برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت آموزش مهارت‌های هوش هیجانی و اختصاص واحدهای درسی در برنامه آموزشی دانشجویان گروه پزشکی و پیراپزشکی پیشنهاد می‌گردد.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به اتکای یافته‌های پژوهش به پاسخ‌های شخصی پاسخگویان، تفاوت در ویژگی‌های محیطی، فردی، فرهنگی و اجتماعی جمعیت مورد نظر اشاره نمود که کنترل این عوامل از عهده پژوهشگر خارج بود.

14. Mokhtaripour M. Investigating the relationship between emotional intelligence and leadership productivity. *J Pub Manag*. 2009;8(2):45-56.
15. Bradberry T, Greaves J. Emotional Intelligence 2.0. San Diego, CA: Talent Smart; 2009.
16. Leary MM, Reilly MD, Brown FW. A study of personality preferences and emotional intelligence. *Lead Organ Develop J*. 2009;30(5):421-34.
17. Athota VS, O'connor PJ, Jackson C. The role of emotional intelligence and personality. In: Hicks RE, editor. *Personality moral reasoning*. Bowen Hills, QLD: Australian Academic Press; 2009.
18. Colfax RS, Rivera JJ, Perez KT. Applying emotional intelligence (EQ-I) in the workplace: Vital to global business success. *J Int Bus Res*. 2010;9:89.
19. Ciarrochi J, Deane FP, Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personal Individ Differ*. 2002;32(2):197-209.
20. Martin J, Knopoff K, Beckman C. An alternative to bureaucratic impersonality and emotional labor: Bounded emotionality at The Body Shop. *Admin Sci Q*. 1998;43(2):429-69.
21. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intell*. 1999;27(4):267-98.
22. Brief AP, Motowidlo SJ. Prosocial organizational behaviors. *Acad Manage Rev*. 1986;11(4):710-25.
23. Schutte NS, Malouff JM, Hall LE, Haggerty DJ, Cooper JT, Golden CJ, et al. Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personal Individ Differ*. 1998;25(2):167-77.
24. Modassir A, Singh T. Relationship of emotional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior. *Int J Lead Stud*. 2008;4(1):3-21.
25. Korkmaz T, Arpacı E. Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *Procedia Soc Behav Sci*. 2009;1(1):2432-5.
26. Sheikhesmaeili S. [A survey on the relationship between emotional intelligence with organizational citizenship behavior (Case Study: personnel of governmental and private banks of Sanandaj City)]: Islamic Azad University Sanandaj Branch; 2011.
27. Shervani A, Sarihi Esfastani R. [The effect of the components of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors]. *J Manage Stud*. 2014;23(74):115-35.
28. 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. *Int J Hosp Manag*. 2012;31(2):369-78.

29. Naseer Z, Chishti S, Rahman F, Jumani NB. Impact of emotional intelligence on team performance in higher education institutes. *Int Online J Educ Sci*. 2011;3(1):30-46.
30. Codier E, Kamikawa C, Kooker BM, Shoultz J. Emotional intelligence, performance, and retention in clinical staff nurses. *Nurs Adm Q*. 2009;33(4):310-6. [DOI: 10.1097/NAQ.0b013e3181b9dd5d](https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e3181b9dd5d) [PMID: 19893444](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19893444/)
31. Abdolhoseynzade A, Mokhtari L. The relationship between emotional intelligence and interpersonal conflicts among employees of sport and youth departments in East Azerbaijan. *Int J Sport Stud*. 2014;4(4):452-7.
32. Keramati MR, Youzbashi AR, Shatery K. [Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior orientation]. *J Manag Plan Educ Sys*. 2010;3(4):7-27.