

## Analysis of Relationship between Interpersonal Conflict at Work and Social Competencies on Experience of Incivility Behavior based on Structural Equation Modeling

Mohammad Ali Nadi, Ph.D.

Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan)

Azam Akbari, M.A.

Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan)

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the relationship between interpersonal conflict at work and social competencies (political skill, emotional intelligence, self-monitoring) on experience of incivility behavior based on structural equation modeling. The research method was correlational. The research population consisted of all female teachers of female high schools in Isfahan city in the academic year 2010-11 (1390-91<sub>s.c.</sub>). From among them 358 were selected via cluster random sampling. Participants filled in Interpersonal Conflict at Work Scale (Spector & Jex's, 1998), Political Skill Inventory (Ferris et al., 2005), Emotional Intelligence Scale (Brackett et al., 2006), Self-monitoring Scale (Snyder and Gangestad, 1986), and Workplace Incivility Questionnaire (Ottinot, 2008). The results indicated that there was a positive significant relationship between conflict and experience of incivility behavior ( $P \leq 0.05$ ); however there was a negative significant relationship between social competencies and experience of incivility behavior ( $P \leq 0.05$ ). The results from structural equation modeling showed that emotional intelligence and political skill were the mediators of the relationship between self-monitoring and conflict with experience of incivility behavior. Overall, this model enjoyed a fairly suitable fit.

**Keywords:** incivility behavior, interpersonal conflict at work, self-monitoring, political skill, emotional intelligence.

## تحلیل رابطه بین تعارض بین فردی در کار و صلاحیت‌های اجتماعی با تجربه رفتار غیر مدنی بر اساس الگوی معادلات ساختاری

محمدعلی نادى\*

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

اعظم اکبری

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تحلیل رابطه بین تعارض بین فردی در کار و صلاحیت‌های اجتماعی (مهارت سیاسی، خودنظارتی و هوش هیجانی) با تجربه رفتار غیر مدنی یا بی‌نزاکتی بر اساس الگوی معادلات ساختاری بود. روش پژوهش همبستگی بود. جامعه آماری را همه دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۹۱ تشکیل می‌دادند. از میان آنان ۳۵۸ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی مبتنی بر حجم انتخاب شدند. مشارکت کنندگان مقیاس تعارض بین فردی در کار (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)، سیاهه مهارت سیاسی (فریس و همکاران، ۲۰۰۵)، مقیاس هوش هیجانی (براکت و همکاران، ۲۰۰۶)، مقیاس خودنظارتی (اشنایدر و گانگستد، ۱۹۸۶) و پرسشنامه رفتار غیر مدنی در محیط کار (آنتینت، ۲۰۰۸) را تکمیل کردند. یافته‌ها نشان داد که بین تعارض با تجربه رفتار غیر مدنی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ( $P \leq 0.05$ )؛ اما بین صلاحیت‌های اجتماعی با تجربه رفتار غیر مدنی رابطه منفی و معنادار وجود دارد ( $P \leq 0.05$ ). نتایج حاصل از الگوسازی معادلات ساختاری نشان داد هوش هیجانی و مهارت سیاسی واسطه رابطه بین خودنظارتی و تعارض با تجربه رفتار غیر مدنی است. به‌طور کلی این الگو از برازندگی نسبتاً خوبی برخوردار بود.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار غیر مدنی یا بی‌نزاکتی، تعارض بین فردی در کار، خودنظارتی، مهارت سیاسی، هوش هیجانی.

\* نویسنده مسئول: اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

پست الکترونیکی: Mnadi@khuisf.ac.ir

پذیرش ۹۲/۱۲/۶

وصول ۹۱/۱/۲۱

## مقدمه

شکل‌های شدید سوء رفتارهای بین‌فردی یعنی پرخاشگری کلامی، زورگویی و خشونت متمایز می‌سازد. در چنین رفتارهایی نیت واضحی برای آسیب به قربانی وجود دارد و براساس نظر میلان، اسپیتزمولر و پنی<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۹) کارکنان به راحتی می‌توانند این نوع سوء رفتارها را شناسایی کنند در حالی که در رفتار غیرمدنی قصد و بدخواهی آشکاری وجود ندارد، رفتار غیرمدنی و خصومت‌ورزی در محل کار ممکن است چرخشی باشد<sup>۱۱</sup> (آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹؛ میچل و آمبروزی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷) و موجب تشدید تعارضات (گلاسل<sup>۱۳</sup>، ۱۹۸۲) و اقدامات تلافی‌جویانه<sup>۱۴</sup> شود (اسکارلیکی و فولگر<sup>۱۵</sup>، ۱۹۹۷) یا حتی به قتل بینجامد (فلسون و استدمن<sup>۱۶</sup>، ۱۹۸۳) (به نقل از کیسامور و همکاران، ۲۰۱۰). اما مطالعات قبلی در مورد رفتارهای خشونت‌آمیز در محل کار بیشتر بر رفتارهایی متمرکز بوده که قصد آشکار برای وارد کردن آسیب داشته‌اند و در مورد رفتارهایی که چنین قصد آشکاری نداشته‌اند یا شکل‌های خفیف‌تر سوء رفتارها، پژوهش‌های کمتری صورت گرفته است (کورتینا، مگلی، ویلیامز و لانگوت<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۱). ایسمائیل و زاوان<sup>۱۸</sup> (۲۰۱۲) معتقدند، علی‌رغم شواهدی دال بر افزایش رفتار غیرمدنی در محیط‌های کاری آمریکا و افزایش انجام مطالعات در راستای این رفتارها در کشورهای غربی، در کشورهای شرقی تلاش‌های اندکی برای مطالعه بر این نوع رفتارها صورت گرفته است و با بررسی‌های انجام شده در ایران فقط یک پژوهش رضایی، نوری و عریضی (۱۳۹۰) در ارتباط با رفتارهای غیرمدنی (بی‌نزاکتی در محیط کار) انجام داده‌اند. بنابراین سعی بر آن است عواملی که باعث افزایش یا کاهش این رفتارها می‌شود شناسایی گردد.

وسترلاکن، جوردن، رامسی و وودز<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۹) معتقدند مهارت سیاسی<sup>۲۰</sup>، هوش هیجانی<sup>۲۱</sup> و خودنظارتی<sup>۲۲</sup> پیشایندهای رفتارهای تلافی‌جویانه هستند. به‌علاوه کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) مدعی شدند که رفتارهای انسانی در محیط کار تحت تأثیر عواملی قرار می‌گیرد که بعضی از این عوامل مانند

در طی ۱۵ سال گذشته، پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه سوء رفتار در محیط کار افزایش یافته است. این حوزه از پژوهش‌ها دانشی غنی در مورد روابط بین‌فردی در محیط کار را فراهم کرده تا جایی که در فراتحلیل‌ها، بسیاری از پیشایندها و پیامدهای رفتارهای منفی در محیط کار شناسایی شده‌اند (رضایی، نوری و عریضی، ۱۳۹۰). تعاملات خصومت‌آمیز<sup>۱</sup> (سوءرفتارها) شکل‌های مختلفی دارند که می‌توان آنها را در یک طیف از تعاملات خصومت‌آمیز خفیف که هدفشان آسیب وارد کردن به دیگران نیست و غالباً رفتارهای غیرمدنی (بی‌نزاکتی)<sup>۲</sup> نامیده می‌شوند تا تعاملات خصومت‌آمیز شدید از قبیل زورگویی<sup>۳</sup> و اجحاف<sup>۴</sup> قرار داد که با هدف آسیب‌های روان‌شناختی و هیجانی صورت می‌پذیرد (کیسامور، جاواهر، لیگوری، مهاراپارا و استون<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). رفتار غیرمدنی یک رفتار انحرافی با شدت کم و نیتی مبهم برای ضربه آوردن به هدف و تخطی از هنجارهای کاری مربوط به احترام متقابل است. این رفتارها گستاخانه و بی‌ادبانه هستند و با بی‌احترامی نسبت به دیگران آشکار می‌شود (آندرسون و پیرسون<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹). سه ویژگی مهم که رفتار غیرمدنی را از اشکال دیگر آزار و اذیت در محیط کار متفاوت می‌سازد، شامل تجاوز از هنجارهای مربوط به احترام در محیط کار، شدت کم و نیت مبهم است (لیم، کورتینا و مگلی<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸). اولین خصیصه رفتار غیرمدنی تجاوز از هنجارهای مربوط به احترام در محیط کار است. گرچه میان هنجارهای سازمان‌های مختلف، تفاوت‌های اندکی وجود دارد، احترام متقابل و ملاحظات<sup>۸</sup> انسانی از هنجارهای مشترک سازمانی محسوب می‌شوند (آندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹). دومین خصیصه رفتار غیرمدنی در محل کار شدت کم آن است. رفتار غیرمدنی در انتهای طیف بد رفتاری در محل کار قرار داده می‌شود (شیم و پارک<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸). سومین خصیصه مهم رفتار غیرمدنی در محل کار قصد مبهم برای وارد کردن آسیب به هدف است، زیرا این ویژگی رفتار غیرمدنی را از

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1. Hostical interaction                           | 2. Incivility                    |
| 3. Bollyng  | 4. Mobbing                       |
| 5. Kisamore, Jawahar, Ligouri, Maharapara & Stone | 6. Anderson & Pearson            |
| 7. Lim, Cortina & Magley                          | 8. Consideration                 |
| 9. Shim & Park                                    | 10. Milam, Spitzmueller & Penney |
| 11. Spiral  | 12. Mitchell & Ambrose           |
| 13. Glasel  | 14. Reverage                     |
| 15. Skarlicki & Folger                            | 16. Felson & Steadman            |
| 17. Williams & Langhout                           | 18. Ismail & Zakuan              |
| 19. Westerlaken, Joradan, Ramsay & Woods          | 20. Political skill              |
| 21. Emotional intelligence                        | 22. Self-monitoring              |

مطالعات اندکی در مورد آن انجام شده است (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸؛ ایلیس و همکاران، ۲۰۱۰).

متغیرهای بعدی که به نظر می‌رسد با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه دارند، ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی هستند (وسترلاکن و همکاران، ۲۰۰۹؛ کیسامور و همکاران، ۲۰۱۰). سمادر، رابینز و فریس<sup>۹</sup> (۲۰۰۶) در مقاله خود صلاحیت‌های اجتماعی (توانمندی‌های بین فردی) را به صورت ۴ متغیر خودکارآمدی، خودنظارتی، مهارت سیاسی و هوش هیجانی معرفی کرده‌اند. کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) نیز این صلاحیت‌ها را شامل خودنظارتی، مهارت سیاسی و هوش هیجانی می‌دانند، بنابراین در این پژوهش به نظریات کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) استناد شده است. همچنین فریس، تریدوی، کلودینسکی، هاچ و اتر، کاسمر و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۵) به‌عنوان صاحب‌نظران حوزه مهارت سیاسی نیز معتقدند رابطه مثبت بسیار قوی بین سه سازه مهارت سیاسی، خودنظارتی و هوش هیجانی وجود دارد. براساس مستندات پژوهشی و نظری مربوط به سازه صلاحیت‌های اجتماعی و با توجه به همبستگی بالای ۰/۷ که در مطالعه فریس و همکاران (۲۰۰۵) مشاهده شده است می‌توان سازه معرفی شده کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) را با استناد در نظر گرفتن سه خرده‌مقیاس به‌عنوان اجزای سازه صلاحیت‌های اجتماعی در نظر گرفت.

رابطه هوش هیجانی با تجربه رفتار غیرمدنی به‌عنوان یکی از ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی مورد بررسی قرار می‌گیرد. کریک، اسکات و هاین<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹) معتقدند بین هوش هیجانی پایین و هیجان‌پذیری بالا با درگیری در رفتارهای غیرمدنی رابطه معنادار آماری وجود دارد. همچنین نتایج آنها نشان داد که افراد درگیر در رفتارهای غیرمدنی در مقایسه با افرادی که هرگز یا مرتکب رفتارهای غیرمدنی نشده‌اند یا به‌ندرت شده‌اند، احتمالاً بیشتر در معرض رفتارهای غیرمدنی بوده‌اند. به نظر می‌رسد هم افراد درگیر در رفتار غیرمدنی و هم افرادی که در معرض این رفتارها هستند، هوش هیجانی پایینی دارند (نکته‌ای که نیاز به پژوهش‌های بیشتر دارد). متیوث، زیدنر و رابرت<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۲) برای هوش هیجانی تعریفی ارائه کرده‌اند که چندین جنبه الگوی رایج از هوش هیجانی را در برمی‌گیرد. آنها هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی برای تشخیص و بیان

تعارض بین فردی در کار<sup>۱</sup>، صلاحیت‌های اجتماعی<sup>۲</sup> (به‌خصوص مهارت سیاسی، هوش هیجانی و خودنظارتی) پیش‌بینی‌کننده سطوح درگیری در رفتارهای سوء استفاده‌آمیز هستند. آنها نشان دادند تعارض و برخی از صلاحیت‌های اجتماعی (یعنی مهارت سیاسی و خودنظارتی) با رفتارهای سوء استفاده‌آمیز محیط کار<sup>۳</sup> رابطه مثبتی دارند، اما صلاحیت اجتماعی دیگر (یعنی هوش هیجانی) با سطوح درگیری در رفتارهای سوء استفاده‌آمیز محیط کار رابطه منفی دارد و در پایان نشان می‌دهند که مهارت سیاسی و خودنظارتی می‌توانند موجب افزایش رابطه میان تعارض بین فردی و سوء استفاده در محیط کار شوند.

در این پژوهش اولین تغییری که رابطه آن با تجربه رفتار غیرمدنی بررسی می‌شود، تعارض بین فردی در کار است. بورنفیلد، کلارک، دینروف<sup>۴</sup> و جکس (۲۰۰۴) معتقدند رابطه قوی بین تعارض بین فردی در کار با رفتار غیرمدنی وجود دارد (به نقل از گو<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). نتایج پنی و اسپکتور<sup>۶</sup> (۲۰۰۵) نشان داد که بین تعارض بین فردی در کار با رفتار ضد تولید در محیط کار رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. تعارض بین فردی به‌عنوان یک رویارویی بین فردی است که وجه مشخصه آن تبادل خصومت‌آمیز یا پرخاشگرانه است. تعارض بین فردی می‌تواند شامل رفتارهای بی‌ادبانه می‌شود، اما برخلاف رفتار غیرمدنی در محیط کار، تعارض بین فردی می‌تواند شامل موارد اختلاف پرتنش هم بشود (ایلیس، جانسون، جاج و کنی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰). تعارض بین فردی بین دو یا چند نفر رخ می‌دهد که ارزش‌ها، آرزوها، سبک‌های ارتباطی و دیدگاه‌های متفاوت دارند. از جمله نشانه‌های تعارضات بین افراد، صحبت نکردن همکاران با یکدیگر و اعتنا نکردن به یکدیگر، بدگویی یکدیگر، رد کردن و آگاهانه به تضعیف یکدیگر پرداختن است (غلامی، ۱۳۸۸). کاراسک<sup>۸</sup> (۱۹۷۹) در مقاله اصلی خود «الگوی مطالبات» مهار فشار شغلی را مطرح کرده است و به‌طور خاص تعارض بین فردی را به‌عنوان یک عامل فشارزای شغلی معرفی کرده است (ایلیس و همکاران، ۲۰۱۰). صاحب‌نظران از آن زمان به بعد یادآوری کرده‌اند که به رغم شواهد دال بر اهمیت تعارض بین فردی به‌عنوان یک عامل فشارزای شغلی، در متون مربوط به استرس شغلی تقریباً

1. Interpersonal conflict at work  
3. Abusive workplace behaviors  
5. Goh  
7. Ilis, Jonson, Judge & Kenny  
9. Semadar, Rabinz & Ferris  
11. Krick, Schutte & Hine

2. Social competencies  
4. Burnfield, Clark, Deyendrof  
6. Spector  
8. Karasek  
10. Ferris, Treadway, Kolodinsky, Hochwarter, kasmar et al.  
12. Matthews, Zeidner & Robert

برور<sup>۷</sup>، دوگلاس و همکاران، ۲۰۰۷؛ وسترلاکن و همکاران، ۲۰۰۹). فریس و همکارانش (۲۰۰۵) به بررسی چهار بعد مهم مهارت سیاسی یعنی؛ زیرکی اجتماعی، نفوذ بین‌فردی، توانایی شبکه‌سازی و صداقت آشکار پرداخته‌اند. آنها معتقدند افراد برخوردار از مهارت سیاسی شاهدان زیرک دیگران‌اند و به موقعیت‌های اجتماعی متفاوت دقت نظر دارند. آنها تعاملات اجتماعی را درک می‌کنند و رفتار دیگران را به شکل صحیح همانند رفتارهای خود تعبیر و تفسیر می‌کنند و از قدرت تمیز و خودآگاهی قوی‌یی برخوردارند، شیوه برخورد ظریف و متقاعدکننده‌ای دارند که باعث اعمال نفوذ قدرتمند بر افراد پیرامون آنها می‌شود. افراد برخوردار از نفوذ فردی در هر موقعیت به‌منظور دریافت پاسخ‌های خاص از جانب دیگران توانایی تنظیم رفتارهای خود را دارند. به‌علاوه به‌دلیل برخورداری از سبک بین‌فردی ظریف خود به‌راحتی با دیگران دوست می‌شوند و اتحادها و ائتلاف‌های سودمند و قوی را پایه‌گذاری می‌کنند. از طرف دیگر افراد دارای مهارت سیاسی سطوح بالایی از یکپارچگی، صداقت، راستی و خلوص هم دارند، آنها صادق، باز و روراست به نظر می‌رسند یا واقعاً هستند.

آنچه تاکنون مورد بحث قرار گرفت در نمودار ۱ به‌عنوان الگوی نظری این پژوهش نمایش داده می‌شود.

همان‌طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، انتظار می‌رود ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، خودنظارتی و مهارت سیاسی) بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر مستقیم داشته باشند (پرسش اول، دوم و سوم) و به‌دنبال آن ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، خودنظارتی و مهارت سیاسی) در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی احتمالاً نقش واسطه‌ای دارند (پرسش چهارم، پنجم و ششم) و به‌علاوه تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه داشته باشد (فرضیه اول).

جامعه انتخابی این پژوهش سازمان آموزش و پرورش است. چون این سازمان یکی از مهمترین نهادها در جامعه ایرانی محسوب می‌شود و دارای یک نظام ارزشی است، ولی به دلیل آنکه در این نظام انسان عنصر فعال است، فعالیت‌ها به دور از خطاهای مرسوم و رایج انسانی انجام نخواهد شد، در نتیجه بی‌توجهی به این خطاها و رفتارهای انحرافی باعث

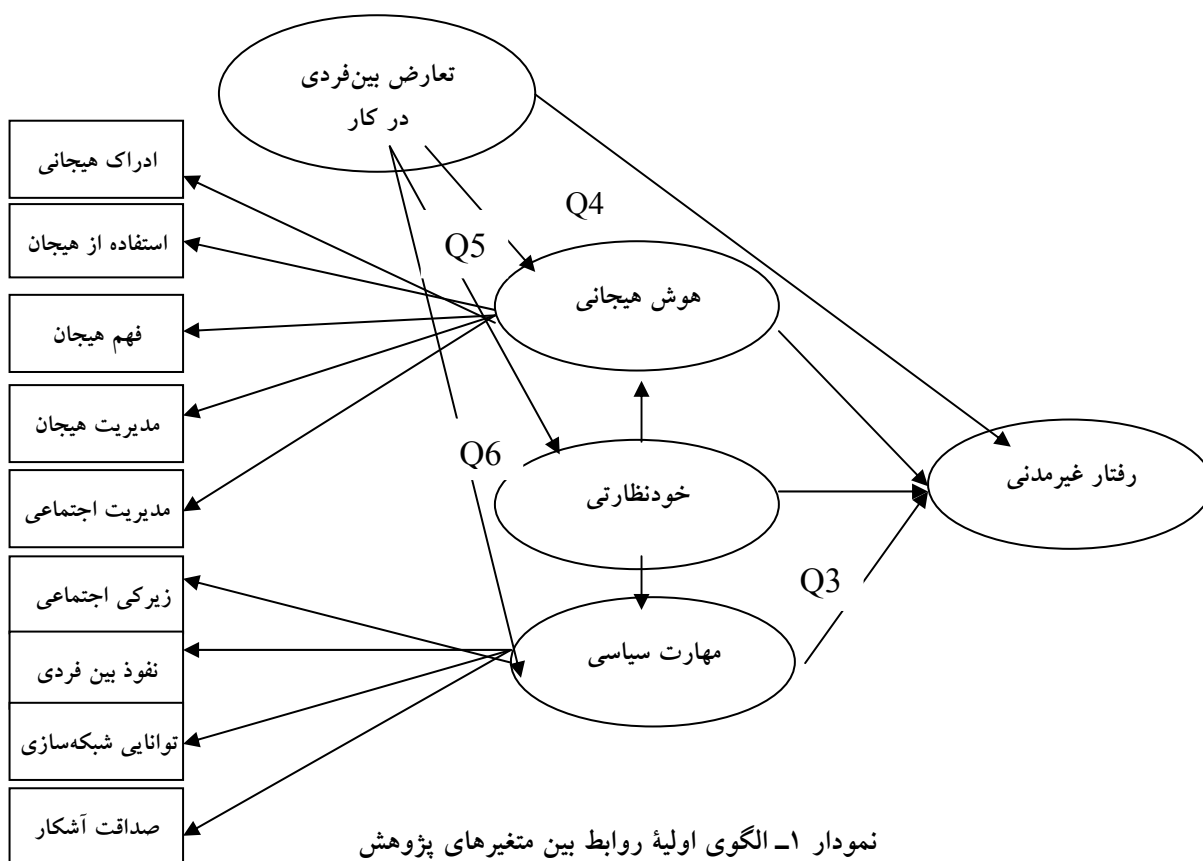
احساسات، فهم احساسات، پذیرش احساسات و کنترل احساسات مثبت و منفی در خود و دیگران معرفی کرده‌اند. مایر، سالوی و کارسو<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) که مدل توانایی هوش هیجانی را مطرح می‌کنند معتقدند هوش هیجانی شامل چهار بعد ادراک / بیان هیجان، استفاده از هیجان برای تسهیل تفکر، فهم هیجان و مدیریت هیجان خود فرد و دیگران است. بعد ادراک/ بیان به توانایی شناخت هیجانات دیگران و بیان صحیح هیجانات مرتبط با نیازها اشاره دارد. بخشی از این خودآگاهی توانایی تمایز قایل شدن میان ابراز صحیح و ناصحیح هیجانات و ابرازهای صادقانه و غیرصادقانه هیجانات است. بعد استفاده از هیجان برای تسهیل تفکر اشاره دارد به توانایی فرد در استفاده از هیجانات خود برای اولویت‌بندی تفکر از طریق تمرکز بر اطلاعات مهمی که شرح می‌دهند، چرا احساسات خاص تجربه می‌شوند. بعد فهم هیجانات اشاره دارد به فهم هیجانات پیچیده مانند احساسات همزمان وفاداری و خشم و بعد مدیریت هیجان که بر محور تنظیم هیجانات می‌چرخد (وسترلاکن و همکاران، ۲۰۰۹).

دومین بعد صلاحیت‌های اجتماعی که به نظر می‌رسد با رفتار غیرمدنی رابطه داشته باشد، خودنظارتی است. مفهوم خودنظارتی را اسنایدر<sup>۲</sup> در سال ۱۹۷۴ ابداع کرده است. براساس تجزیه و تحلیل‌های نظری انجام شده، خودنظارتی افراد از حیث میزان توانمندی برای مشاهده و مدیریت رفتار و معرفی خود و نیز میزان انجام آن با هم تفاوت دارند (کاشال و کوانتس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). خودنظارتی میزان توانایی افراد در تنظیم رفتار خودشان بر این اساس است که دیگران آنها را چگونه ببینند. خودنظارتی در واقع مربوط به حالتی است که احساسات، مدیریت و هدایت می‌شوند (باریک، پارکز و مونت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵).

رابطه مهارت سیاسی با تجربه رفتار غیرمدنی به‌عنوان سومین بعد از ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی در این پژوهش بررسی می‌شود. آهرن<sup>۵</sup>، فریس، هاج و اتر، دوگلاس و آمه‌تر<sup>۶</sup> (۲۰۰۴) با جمع‌بندی تعاریف مختلف مهارت سیاسی را به‌عنوان توانایی درک مؤثر دیگران در کار و استفاده از این دانش به‌منظور اعمال نفوذ بر دیگران به شیوه‌ای که موجب ارتقای اهداف و مقاصد فردی یا سازمانی شود، تعریف کرده‌اند (به نقل از فریس و همکاران، ۲۰۰۵؛ فریس، تریدوی، پیروی،

1. Mayer, Salovey & Caruso  
3. Kaushal & Kwantes  
5. Ahearn  
7. Perrewé & Brouer

2. Snyder  
4. Barrick, Parks & Mount  
6. Douglas & Ammeter



فرضیه ۱: تعارض بین فردی در کار بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر مستقیم دارد.

### روش

**روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه:** پژوهش حاضر از زمره پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری پژوهش همه دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه دولتی (۵۲۱۰ نفر) نواحی پنجگانه و منطقه جی شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ بودند. نمونه آماری پژوهش براساس جدول تعیین حجم نمونه کوهن و همکاران (۲۰۰۰) (نادی و سجادیان، ۱۳۸۹) ۳۵۸ نفر انتخاب شدند. برای دستیابی به این نمونه، از روش نمونه‌گیری تصادفی مبتنی بر حجم استفاده شد. پژوهشگر تعداد ۳۵۸ پرسشنامه را به صورت تصادفی در بین شرکت‌کنندگان توزیع کرد که ۳۱۳ پرسشنامه برگردانده شد. بدین ترتیب میزان بازگشت ۸۷/۴۳ بود. ۸۴/۷ درصد دبیران شرکت‌کننده در این پژوهش مدرک لیسانس و ۱۴/۴ درصد آنها مدرک فوق‌لیسانس داشتند. ۷/۳۴ درصد دبیران ۶ تا ۸ ساعت در هفته، ۶۸/۰۵ درصد آنها ۲۰ تا ۲۷ ساعت در هفته، ۷/۳۴ درصد آنها ۲۸ تا ۳۴ ساعت در هفته و ۱۶/۶۱ درصد آنها بیشتر از ۳۴ ساعت در هفته مشغول به کار هستند. به عبارتی بیش از نیمی از دبیران شرکت‌کننده در این پژوهش بین ۲۰ تا ۲۷ ساعت در هفته کار می‌کنند.

ازدیاد این خطاها می‌شود و وجود این رفتارها در سازمان آموزش و پرورش، ممکن است عواقبی غیرقابل جبران را برای جامعه در پی داشته باشد. بنابراین هدف این پژوهش بررسی رابطه بین تعارض بین فردی در کار و صلاحیت‌های اجتماعی با تجربه رفتار غیرمدنی در بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان براساس مدل معادله ساختاری است. در یک جمع‌بندی کلی می‌توان گفت، پرسش‌ها و فرضیه این پژوهش به شرح زیر است:

- ۱- آیا خرده‌مقیاس‌های هوش هیجانی (بیان / ادراک هیجان، استفاده از هیجان، فهم هیجان، مدیریت هیجان و مدیریت اجتماعی) و مقیاس کل بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر مستقیم دارد؟
- ۲- آیا خودنظارتی بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر مستقیم دارد؟
- ۳- آیا خرده‌مقیاس‌های مهارت سیاسی (زیرکی اجتماعی، نفوذ بین فردی، توانایی شبکه‌سازی، صداقت آشکار) و مقیاس کل بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر مستقیم دارد؟
- ۴- آیا هوش هیجانی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نقش واسطه‌ای دارد؟
- ۵- آیا خودنظارتی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نقش واسطه‌ای دارد؟
- ۶- آیا مهارت سیاسی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نقش واسطه‌ای دارد؟

## ابزار سنجش

مقیاس تعارض بین‌فردی در کار<sup>۱</sup>؛ برای سنجش تعارض بین‌فردی در کار از مقیاس اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۴ پرسش است و پاسخ‌های آن بر مبنای مقیاس ۵ درجه‌ای (هرگز=۱ تا هر روز=۵) لیکرت است. اتینت (۲۰۰۸) آلفای کرونباخ این مقیاس را ۰/۷۲ گزارش نموده و در این پژوهش برابر با ۰/۸۰ به دست آمده است. مقیاس تعارض بین‌فردی در کار مورد تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفت و در آن  $\chi^2$  دو برابر با ۱۵/۵۵۶ و  $df=2$  و عبارت‌اند از: «چند وقت یکبار با دیگران در محل کار مشاجره می‌کنید؟»، «چند وقت یکبار دیگران بر سر شما داد می‌زنند؟» سیاهه مهارت سیاسی<sup>۲</sup>؛ برای سنجش مهارت سیاسی از سیاهه فریس و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. این سیاهه شامل ۱۸ سؤال است و مقیاس پاسخگویی به این سیاهه طیف ۷ درجه‌ای لیکرت =۱ کاملاً مخالفم تا =۷ کاملاً موافقم است. سؤالات این سیاهه، چهار بعد مهارت سیاسی را می‌سنجد. سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ سیاهه بعد زیرکی اجتماعی، سؤالات ۶، ۷، ۸، ۹ سیاهه بعد نفوذ بین‌فردی، سؤالات ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ سیاهه بعد توانایی شبکه‌سازی و سؤالات ۱۶، ۱۷ و ۱۸ سیاهه بعد صداقت آشکار را می‌سنجد. فریس و همکاران (۲۰۰۵) آلفای کرونباخ زیرکی اجتماعی، نفوذ بین‌فردی، شبکه‌سازی، صداقت آشکار و سیاهه کل را به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۸۷، ۰/۸۷ و ۰/۵۸ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ زیرکی اجتماعی، نفوذ بین‌فردی، شبکه‌سازی، صداقت آشکار و مقیاس کل به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۹۱، ۰/۷۳، ۰/۹۰ و ۰/۸۹ است. در این پژوهش سیاهه مهارت سیاسی مورد تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفت و در این تحلیل عاملی تأییدی  $\chi^2$  دو برابر با ۳۳۱/۳۲۵ و  $df=129$  و  $RMSEA=0/07$  به دست آمد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «برقراری رابطه‌ی حسنه با اکثر افراد برایم آسان است»، «برای شبکه‌سازی با دیگران وقت و تلاش زیادی را صرف می‌کنم».

مقیاس هوش هیجانی<sup>۳</sup>؛ برای سنجش هوش هیجانی از مقیاس هوش هیجانی براکت، ریورز، شیفمن<sup>۴</sup> و سالوی (۲۰۰۶) استفاده شد. این مقیاس ۱۹ پرسش دارد و مقیاس پاسخگویی آن طیف ۵ درجه‌ای (از کاملاً غلط=۱ تا کاملاً درست=۵) لیکرت است. این مقیاس ۵ بعد هوش هیجانی را می‌سنجد.

آنها بعد مدیریت هیجان را که در مدل مایر و همکاران (۲۰۰۰) مطرح شده بود به دو بعد مدیریت هیجان و مدیریت اجتماعی تقسیم کردند. پرسش‌های ۱، ۶، ۱۱، ۱۶ بعد ادراک هیجان، پرسش‌های ۲، ۷، ۱۲ بعد استفاده از هیجان، پرسش‌های ۳، ۸، ۱۳ بعد فهم هیجان، پرسش‌های ۴، ۹، ۱۴، ۱۸ بعد مدیریت هیجان و پرسش‌های ۵، ۱۰، ۱۵، ۱۹ بعد مدیریت اجتماعی را می‌سنجد. باید گفت که پرسش‌های ۲، ۴، ۱۵، ۱۶ این مقیاس به صورت معکوس نمره‌گذاری شده‌اند. کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) آلفای کرونباخ را برای مقیاس کل هوش هیجانی ۰/۷۸ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ادراک هیجان، استفاده از هیجان، فهم هیجان، مدیریت هیجان و مدیریت اجتماعی و مقیاس کل به ترتیب ۰/۵۷، ۰/۵۰، ۰/۶۰، ۰/۴۰ و ۰/۷۲ به دست آمد. در این پژوهش مقیاس هوش هیجانی مورد تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفت و در آن  $\chi^2$  دو برابر با ۴۹۰/۰۰۵ و  $df=142$  و  $RMSEA=0/08$  به دست آمد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «با نگاه کردن به حالات چهره دیگران می‌توانم به احساسات آنان پی ببرم»، «فردی هستم که سایر افراد در مواقع روبه‌رو شدن با یک موقعیت دشوار به من مراجعه می‌کنند».

مقیاس خودنظارتی<sup>۵</sup>؛ برای سنجش خودنظارتی از مقیاس خودنظارتی اشنایدر و گانگستد (۱۹۸۶) استفاده شد. این مقیاس ۱۸ پرسش دارد. مقیاس پاسخگویی به این مقیاس به صورت دو گزینه‌ای = غلط = ۲ صحیح است. اشنایدر و گانگستد (۱۹۸۶) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۷۰ گزارش کرده‌اند. اعتباریاری و پورولی (۱۳۸۸) آلفای کرونباخ این مقیاس را در ایران ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. در این پژوهش آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز ۰/۶۰ به دست آمد و مقیاس خودنظارتی مورد تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفت و در آن  $\chi^2$  دو برابر با ۳۷۱/۸۵۵ و  $df=135$  و  $RMSEA=0/07$  به دست آمد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه عبارت‌اند از: «تقلید از رفتار دیگران برایم دشوار است»، «در علاقه‌مند ساختن دیگران به خودم خوب عمل می‌کنم».

پرسشنامه رفتار غیرمدنی در محیط کار<sup>۶</sup>؛ برای سنجش تجربه رفتار غیرمدنی از پرسشنامه رفتار غیرمدنی اتینت (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه ۴۷ سؤال دارد. اتینت (۲۰۰۸) از پرسشنامه رفتار غیرمدنی پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) با اضافه کردن ۴ سؤال استفاده کرده است. بدین معنا که وی

1. Interpersonal conflict at work scale  
3. Emotional intelligence scale  
5. Self-Monitoring scale

2. Political skill inventory  
4. Brakett, Rivers, Shiffman  
6. Workplace incivility

در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شد. جدول ۱ میانگین و انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. میانگین و انحراف معیار برای تجربه رفتار غیرمدنی ۶۴/۲۴ و ۲/۰۹ است. میانگین و انحراف معیار به ترتیب برای تعارض بین فردی ۵/۲۱ و ۲/۲۵، برای هوش هیجانی ۶۶ و ۹/۴۵، برای مهارت سیاسی ۹۲/۶۹ و ۱/۸۸ و برای خودنظارتی ۲۷/۳۹ و ۲/۳۸ است. یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد ضریب همبستگی تعارض و صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، مهارت سیاسی و خودنظارتی) با رفتار غیرمدنی به ترتیب ۰/۷۰۵، ۰/۴۹۹، ۰/۷۰۵، ۰/۴۳۲ و ۰/۴۳۲ می‌باشد که در سطح ( $P \leq 0/01$ ) معنادار است. این نتایج نشان می‌دهد که بین تعارض با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه مستقیم وجود دارد. اما بین ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، مهارت سیاسی و خودنظارتی) با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه معکوس وجود دارد. یعنی با افزایش صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، مهارت سیاسی و خودنظارتی) تجربه رفتار غیرمدنی شرکت‌کنندگان کاهش می‌یابد و برعکس. علاوه بر آن نیز ابعاد هوش هیجانی (ادراک هیجان  $T = -0/339$ ، استفاده از هیجان  $T = -0/290$ ، فهم هیجان  $T = -0/330$ ، مدیریت هیجان  $T = -0/389$  و مدیریت اجتماعی  $T = -0/387$ ) و خرده‌مقیاس‌های مهارت سیاسی (زیرکی اجتماعی  $T = -0/318$ ، نفوذ بین فردی  $T = -0/358$ ، توانایی شبکه‌سازی  $T = -0/335$ ، صداقت آشکار  $T = -0/220$ ) با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه معکوس و معنادار داشتند ( $P \leq 0/01$ ). البته از بیان آنها در جدول خودداری شد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری در جدول ۲ و ۳ و در نمودار ۲ آورده شده است.

پرسشنامه پنی و اسپکتور (۲۰۰۵) را به‌عنوان ابزار اصلی لحاظ نمود اما در راستای توسعه ابزار تعدادی سؤال که محتوای سازه مورد نظر را کامل‌تر می‌نمود، به آن اضافه کرد. اُتینت (۲۰۰۸) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۵ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۹۶ به‌دست آمد. در این پژوهش پرسشنامه تجربه رفتار غیرمدنی مورد تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفت و خی‌دو آن برابر با ۳۵۴۴/۲۹۰ و  $df = 1034$  و  $RMSEA = 0/08$  به‌دست آمد. دو نمونه از سؤالات این پرسشنامه عبارت‌اند از: آیا در شغل فعلی‌تان با موقعیتی روبه‌رو شده‌اید که در آن ناظر یا همکاران: «شما را تحقیر یا رفتار توهمین‌آمیز با شما داشته باشند؟». «توجهی به صحبت شما نکرده یا برای نظرتان ارزشی قایل نشوند؟».

### روش اجرا و تحلیل

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات ابتدا هدف پژوهش برای دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان که به‌صورت تصادفی انتخاب شده بودند، توضیح داده شد و از آنها خواسته شد که مقیاس تعارض بین فردی در کار، سیاهه مهارت سیاسی، مقیاس هوش هیجانی، مقیاس خودنظارتی و پرسشنامه رفتار غیرمدنی در محیط کار را تکمیل کنند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون؛ برای برآورد رابطه بین متغیرهای پژوهش و از مدل معادلات ساختاری به‌منظور تحلیل رابطه بین متغیرها براساس مدل معادلات ساختاری تحلیل شد.

### یافته‌ها

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش‌های آماری

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱	تجربه رفتار غیرمدنی	۶۴/۲۴	۲/۰۹	۱				
۲	تعارض بین فردی	۵/۲۱	۲/۲۵	۰/۷۰۵**	۱			
۳	هوش هیجانی	۶۶	۹/۴۵	۰/۴۹۹**	۰/۳۵۳**	۱		
۴	مهارت سیاسی	۹۲/۶۹	۱/۸۸	۰/۴۰۶**	۰/۳۱۲**	۰/۳۷۸**	۱	
۵	خودنظارتی	۲۷/۳۹	۲/۳۸	۰/۴۳۲**	۰/۳۶۳**	۰/۵۴۹**	۰/۲۲۱**	۱

$N = 313$  و  $P \leq 0/05$  و  $P \leq 0/01$ \*\*

جدول ۲- رابطه بین تعارض و صلاحیت‌های اجتماعی با تجربه رفتار غیرمدنی براساس مدل معادلات ساختاری

نتیجه	R	مقدار t	خطای معیار	ضریب کل	ضریب غیرمستقیم	ضریب مستقیم	شاخص آماری	روابط بین متغیرها
-	۰/۴۸	-	-	-۰/۲۹	-۰/۲۹	-		تعارض ← رفتار غیرمدنی
	۰/۳۹	۴/۵۶	۰/۳۵	۰/۶۰	۰/۶۰			تعارض ← رفتار غیرمدنی
	۰/۴۹	-	۰/۵۱	۰/۷۰	-	۰/۷۰		مهارت سیاسی ← زیرکی اجتماعی
	۰/۶۵	۱۱/۰۸	۰/۳۵	۰/۸۱	-	۰/۸۱		مهارت سیاسی ← نفوذ بین فردی
	۰/۴۲	۹/۷۲	۰/۵۸	۰/۶۵	-	۰/۶۵		مهارت سیاسی ← توانایی شبکه‌سازی
	۰/۳۰	۸/۳۷	۰/۷۰	۰/۷۰	-	۰/۷۰		مهارت سیاسی ← صداقت آشکار
	۰/۰۳۵	-	۰/۶۵	۰/۵۹	-	۰/۵۹		هوش هیجانی ← ادراک هیجان
	۰/۰۹۶	۴/۷۶	۰/۹۰	۰/۳۱	-	۰/۳۱		هوش هیجانی ← استفاده از هیجان
	۰/۳۵	۸/۱۷	۰/۶۵	۰/۵۹	-	۰/۵۹		هوش هیجانی ← فهم هیجان
	۰/۳۹	۸/۴۷	۰/۶۱	۰/۶۲	-	۰/۶۲		هوش هیجانی ← مدیریت هیجان
	۰/۴۸	۹/۰۹	۰/۵۲	۰/۶۹	-	۰/۶۹		هوش هیجانی ← مدیریت اجتماعی
	۰/۴۷	-۳/۱۲	۰/۵۱	-۰/۲۰	-	-۰/۲۰		مهارت سیاسی ← رفتار غیرمدنی
	۰/۴۷	-۷/۴۴	۰/۳۵	-۰/۵۷	-	-۰/۵۷		هوش هیجانی ← رفتار غیرمدنی
	-	-	۰/۲۰	-۰/۰۴۱	-۰/۰۴۱	-		خودنظارتی ← رفتار غیرمدنی
	۰/۶۲	۸/۰۷	۰/۱۹	۰/۹۱	۰/۰۳	۰/۸۸		خودنظارتی ← هوش هیجانی
	۰/۱۶	۲/۰۳	۰/۴۸	۰/۱۳	-	۰/۱۳		خودنظارتی ← مهارت سیاسی
	۰/۵۶	-۴/۵۳	۰/۱۵	-۰/۲۷	-	-۰/۲۷		تعارض ← هوش هیجانی
	۰/۱۶	-۴/۹۴	۰/۱۵	۰/۳	-۰/۰۸	-۰/۳۳		تعارض ← مهارت سیاسی

( $P < 0.01$ ) = ۲/۵۸

( $P < 0.05$ ) = ۱/۹۶

جدول ۳- شاخص‌های برازندگی مدل معادلات ساختاری

RMSEA	CFI	GFI	AGFI	Df	$\chi^2$	شاخص‌های آماری
۰/۰۹	۰/۸۶	۰/۹۱	۰/۸۶	۴۹	۱۸۶/۶۰	مقادیر برازش



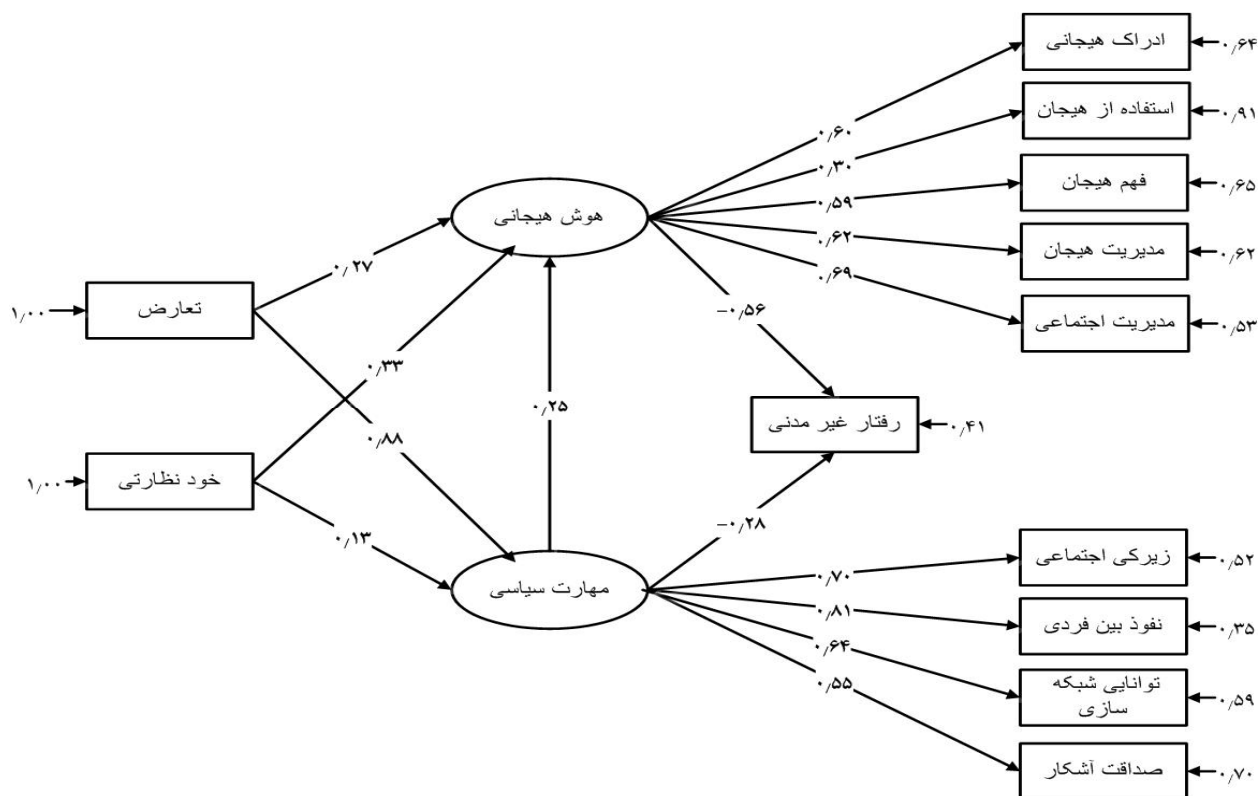
هیجانی با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده تأیید شد (جدول ۱) و به علاوه براساس نتایج جدول ۲ و نمودار ۲ هوش هیجانی در قالب مدل معادله ساختاری نیز دارای اثر مستقیم بر رفتار غیرمدنی (ضریب بتای منفی  $-0/56$ ) است، بنابراین اثر معکوس هوش هیجانی بر تجربه رفتار غیرمدنی معنادار می باشد (پرسش اول). وجود رابطه معنادار بین خودنظارتی با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده تأیید می گردد (جدول ۱). اما براساس نمودار ۲ زمانی که خودنظارتی در قالب مدل معادله ساختاری در کنار دیگر متغیرها قرار گرفت برخلاف انتظار اثر مستقیم بر تجربه رفتار غیرمدنی نداشت، اما به واسطه هوش هیجانی و مهارت سیاسی بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر غیرمستقیم داشت که این تأثیر غیرمستقیم با ضریب بتای  $-0/41$  معنادار می باشد (پرسش دوم). وجود رابطه منفی و معنادار بین مهارت سیاسی با تجربه رفتار غیرمدنی نیز در سطح همبستگی ساده تأیید شد (جدول ۱) و به علاوه براساس نتایج جدول ۲ و نمودار ۲ مهارت سیاسی در قالب مدل معادله ساختاری نیز اثر مستقیم بر رفتار غیرمدنی (ضریب بتای  $= -0/28$ ) دارد. بنابراین اثر معکوس مهارت سیاسی بر تجربه رفتار غیرمدنی معنادار است (پرسش سوم) و در پایان براساس نتایج جدول ۲ و نمودار ۲ تعارض بین فردی در کار با واسطه هوش هیجانی و مهارت سیاسی به عنوان دو بعد صلاحیت های اجتماعی بر تجربه رفتار غیرمدنی با ضرایب بتا به ترتیب  $-0/15$  و  $-0/24$  اثر غیرمستقیم دارد. بنابراین نقش میانجی گری هوش هیجانی و مهارت سیاسی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی تأیید گردید (پرسش چهارم و پنجم). در حالی که نقش واسطه ای خودنظارتی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی مورد تأیید قرار نمی گیرد (پرسش ششم). تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی رابطه مثبت معنادار آماری دارد (جدول ۱) بنابراین وجود رابطه معنادار بین تعارض بین فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده تأیید می گردد اما براساس نمودار ۲ زمانی که تعارض بین فردی در کار در قالب مدل معادله ساختاری در کنار دیگر متغیرها قرار گرفت، برخلاف انتظار اثر مستقیم بر تجربه رفتار غیرمدنی نداشت (فرضیه اول).

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود هر معادله به ترتیب شامل ضریب مسیر بین متغیرهای مشاهده شده، خطای اندازه گیری متغیر مشاهده شده، همراه آزمون معناداری آن بر پایه مشخصه  $t$  و نیز مقدار  $R$  است. به طور مثال در مدل حاضر ضریب مسیر بین متغیر مهارت سیاسی و رفتار غیرمدنی، برابر با  $-0/20$ ، خطای معیار آن برابر با  $0/51$ ، مقدار  $t$  برابر با  $-3/12$  و  $R$  برابر با  $0/47$  و در سطح کمتر  $0/01$  از نظر آماری معنادار است. بر این اساس یافته های جدول ۳ نشان می دهد که ضرایب اثر همه گویه ها بر حسب آماره  $t$  (در سطح معناداری کوچکتر از ۱ صدم و ۵ صدم) معنادار می باشد.

جدول ۳ شاخص های مطلوب برازندگی مدل را نشان می دهد. مدلیابی معادلات ساختاری دارای شاخص های برازندگی و مدل ساختاری است. متداول ترین روش برای برآورد بهترین برازندگی در  $SEM^1$ ، روش بیشینه احتمالی نامیده می شود. مدل برازش شده این پژوهش بر حسب مدل ساختاری و شاخص های برازندگی در نمودار ۱ آمده است. از مجموعه آماره برازش، ۵ شاخص مطلوبیت برازش  $AGFI^2$ ،  $GFI^3$ ،  $RMSEA^4$  و  $CFI^5$  در این مدل اندازه گیری گردید.  $\chi^2$  این آزمون بررسی کرد که تا چه اندازه مدل مورد نظر هماهنگ با الگوی همپراشی بین متغیرهای مشاهده شده است. منتهی به دلیل آنکه این شاخص به شدت تحت تأثیر حجم نمونه قرار می گیرد و برای نمونه های بزرگتر از ۲۰۰ نفر همیشه معنادار است برای برازش مدل نمی توان صرفاً به آن تکیه کرد. یافته های جدول ۴ گویای آن است که مدل معادلات ساختاری روابط بین متغیرها از شاخص های برازندگی مناسبی برخوردار است. مدل استخراج شده می تواند ابزار مناسب برای نشان دادن روابط تعارض بین فردی در کار و صلاحیت های اجتماعی (مهارت سیاسی، هوش هیجانی و خود نظارتی) با تجربه رفتار غیرمدنی باشد. دو شاخص  $AGFI$ ،  $GFI$  هرچه به یک نزدیک باشند برازش کامل مدل را نشان می دهند و کم بودن شاخص  $RMSEA=0/09$  به منزله مطلوبیت برازش مدل است. شاخص برازندگی تطبیقی ( $CFI$ ) هرچه به یک نزدیکتر باشد. مطلوبیت بیشتر مدل را نشان می دهد. نمودار مدل معادلات ساختاری در نمودار ۲ نشان داده شده است. براساس نمودار ۲ و یافته های پژوهش می توان نتیجه نهایی را در مورد پرسش های پژوهش به این صورت ارائه کرد: وجود رابطه منفی و معنادار بین هوش

1. Structural Equation Model  
3. Goodness of Fit Index  
5. Comparative Fit Index

2. Adjusted Goodness of Fit Index  
4. Root Mean Square Error of Approximation



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری روابط بین متغیرها براساس مقدار بتا

## بحث

قرار می‌گیرند. درباره وجود رابطه بین هوش هیجانی با تجربه رفتار غیرمدنی پژوهشی صورت نگرفته است، اما شاید بتوان این رابطه را با پژوهش وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) مبنی بر روابط منفی بین هوش هیجانی و رفتارهای تلافی‌جویانه هماهنگ دانست. البته باید در همسویی نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) جانب احتیاط را رعایت نمود، زیرا علی‌رغم همپوشی سازه رفتار غیرمدنی با پرسشنامه رفتار تلافی‌جویانه، در پژوهش وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) از فرد پرسش‌هایی راجع به رفتارهای وی در محیط کار می‌شود و این در حالی است که در پرسشنامه تجربه رفتار غیرمدنی، از شرکت‌کنندگان خواسته می‌شود درباره رفتارهای غیرمدنی که در معرض آن قرار گرفته‌اند، گزارش دهند. علاوه بر آن شاید بتوان نتایج پژوهش حاضر را با نتایج کریک و همکاران (۲۰۰۹) مقایسه نمود. آنها معتقدند بین هوش هیجانی پایین و هیجان‌پذیری بالا با درگیری در رفتارهای غیرمدنی رابطه معنادار آماری وجود دارد. نتایج آنها همچنین نشان داد که افراد درگیر در رفتارهای غیرمدنی در مقایسه با افرادی که هرگز مرتکب رفتارهای غیرمدنی نشده‌اند یا به ندرت مرتکب شده‌اند احتمالاً بیشتر در معرض رفتارهای غیرمدنی بوده‌اند. به نظر می‌رسد هم افراد درگیر

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین تعارض و صلاحیت‌های اجتماعی با رفتار غیرمدنی بود. نتایج به دست آمده از تحلیل‌ها رابطه بین تعارض و صلاحیت‌های اجتماعی با رفتار غیرمدنی را نشان داد و وجود ارتباط منفی بین ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، خودنظارتی و مهارت سیاسی) با تجربه رفتار غیرمدنی را نیز تأیید کرد (پرسش اول، دوم و سوم پژوهش). همچنین وجود رابطه منفی و معنادار بین هوش هیجانی با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده مورد تأیید قرار گرفت (جدول ۱) و به علاوه هوش هیجانی براساس نتایج جدول ۲ و نمودار ۲ در قالب الگوی معادله ساختاری نیز اثر مستقیم بر رفتار غیرمدنی دارد (پرسش اول). به این معنا که افرادی که هوش هیجانی بالا دارند، کمتر در معرض رفتارهای غیرمدنی قرار می‌گیرند. افراد برخوردار از هوش هیجانی قادر به غلبه بر خشم خود و سپس تنظیم آن برای در پیش گرفتن رفتار سازنده دارند (وسترلاکن و همکاران، ۲۰۰۹) بنابراین احتمالاً رفتارهای غیرمدنی کمتری را در محیط کار تجربه خواهند کرد. آنها به خوبی می‌توانند هیجانات دیگران را درک کنند، بفهمند و مطابق با هیجانات آنها رفتار کنند. در نتیجه کمتر در معرض رفتارهای غیرمدنی

نیازهایشان را براساس نیازهای دیگران سازگار می‌کنند و در تلاش برای یک تصویر خوب، نیازهای خود و دیگران را برآورده می‌سازند. بنابراین می‌توان اظهار داشت که در بیشتر مواقع افراد با خودنظارتی بالا از تصویری مطلوب نزد دیگران برخوردارند. نه فقط افراد با خودنظارتی بالا مورد بی‌احترامی قرار نمی‌گیرند، بلکه به دلیل معرفی خود با تصویری خوب نزد دیگران مورد احترام همه هستند. آنها همیشه سعی دارند رفتار خود را با هنجارهای موقعیت تطبیق دهند. گرچه در این مطالعه خودنظارتی برحسب نمرات بالا و پایین مورد بررسی نگرفت، اما با بررسی‌های انجام شده دبیران حاضر در مطالعه دارای خودنظارتی بالا بوده‌اند، خودنظارتی آنها از حد متوسط یعنی ۳ بالاتر و از نظر آماری معنی‌دار بوده است که در این مقاله از مطرح نمودن نتایج خودداری شد ( $t=3/6$ ) و این خود فرضیه‌ای برای مطالعات بعدی است.

وجود رابطه منفی و معنادار بین مهارت سیاسی با تجربه رفتار غیرمدنی نیز در سطح همبستگی ساده تأیید گردید (جدول ۱) و به‌علاوه براساس نتایج جدول ۲ و نمودار ۲ مهارت سیاسی در قالب مدل معادله ساختاری نیز اثر مستقیم بر رفتار غیرمدنی دارد. بنابراین اثر معکوس مهارت سیاسی بر تجربه رفتار غیرمدنی معنادار است (پرسش سوم). فریس و همکاران (۲۰۰۵) معتقدند که افراد دارای مهارت سیاسی از نظر اجتماعی در مورد موقعیت‌های اجتماعی و تعاملات بین فردی از درک دقیق برخوردارند. به‌علاوه آنها قادر به استفاده از این درک برای اعمال نفوذ بر دیگران هستند. و به دلیل برخورداری از سبک بین فردی به‌راحتی با دیگران دوست می‌شوند و اتحادها و ائتلاف‌های سودمند و قوی را پایه‌گذاری می‌کنند، به‌علاوه دارای سطوح بالایی از یکپارچگی، صداقت، راستی و خلوص هستند بنابراین افراد با مهارت سیاسی بالا به دلیل توانایی‌های گفته شده، کمتر در معرض رفتارهای غیرمدنی قرار می‌گیرند. به‌عبارت دیگر به دلیل برخورداری از این‌گونه توانایی‌ها مستعد تجربه رفتارهای غیرمدنی نیستند. وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند، افرادی که مهارت سیاسی بالا دارند، مسئولیت‌پذیرند و درگیری در رفتارهای تلافی‌جویانه را آسیبی برای مسئولیت خود می‌دانند، بنابراین کمتر در رفتارهای تلافی‌جویانه درگیر می‌شوند و با در نظر گرفتن مواردی که در پرسش قبل هم مطرح شد، شاید بتوان رویکرد همسویی بین پژوهش وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) مبنی بر ارتباط بین سطوح پایین مهارت سیاسی با سطوح بالای رفتارهای تلافی‌جویانه و نتایج پژوهش حاضر مبنی بر ارتباط معکوس بین مهارت سیاسی با تجربه رفتار غیرمدنی را پذیرفت.

در رفتار غیرمدنی و هم افرادی که در معرض این رفتارها هستند، هوش هیجانی پایینی دارند (نکته‌ای که نیاز به پژوهش‌های بیشتر دارد) در ضمن شاید بتوان این یافته را با نتایج کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) همخوان دانست. نتایج آنها نشان‌دهنده وجود رابطه منفی بین هوش هیجانی با درگیری در رفتارهای همراه با سوء استفاده در محیط کار بوده است. آنها معتقدند افرادی که هوش هیجانی دارند برای درک هیجاناتی که رفتار دیگران را هدایت می‌کنند، به‌ورای رویدادها و ظواهر امر می‌نگرند، به کاهش دادن تنش‌ها می‌پردازند و کمتر در رفتارهای همراه با سوء استفاده درگیر می‌شوند و از طرف دیگر آنها ادعان داشتند که این رفتار شکلی متوسط از رفتارهای کاری مخرب است که در جایی بین رفتار غیرمدنی در محل کار و شکل‌های افراطی از خشونت در محل کار قرار می‌گیرد. وجود رابطه معنادار بین خودنظارتی با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده تأیید می‌شود (جدول ۱)، اما براساس نمودار ۲ زمانی که خودنظارتی در قالب مدل معادله ساختاری در کنار دیگر متغیرها قرار گرفت برخلاف انتظار اثر مستقیم بر تجربه رفتار غیرمدنی نداشت اما به‌واسطه هوش هیجانی و مهارت سیاسی بر تجربه رفتار غیرمدنی اثر غیرمستقیم داشت که این تأثیر غیرمستقیم معنادار است (پرسش دوم). یعنی دبیران دارای خودنظارتی بالا، کمتر در معرض رفتار غیرمدنی قرار می‌گیرند. وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند افراد ضعیف در زمینه خودنظارتی از توانایی محدودی برای اداره کردن واکنش‌های خود در موقعیت‌های مختلف برخوردارند و ناسازگاری آنها با موقعیت‌های مختلف به مسالمت‌آمیزی کمتر آنها و در نتیجه درگیری آنان در رفتارهای تلافی‌جویانه منجر می‌شود. گرچه وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه خود متغیر ملاک به نام رفتارهای تلافی‌جویانه را مورد بررسی قرار داده‌اند و از این حیث با پژوهش حاضر تفاوت وجود دارد، اما به استناد مبانی نظری رفتارهای غیرمدنی سطح خفیف‌تری از رفتارهای تلافی‌جویانه هستند که از این حیث شاید بتوان رویکرد همخوانی بین پژوهش وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) و این پژوهش را پذیرفت. اما همان‌طور که قبلاً در تبیین پرسش ۱ مطرح شد در همسویی نتایج پژوهش حاضر با نتایج وسترلاکن و همکاران (۲۰۰۹) نباید تفاوت بین دو سازه را نادیده گرفت. براساس نظر کاشال و کواتس (۲۰۰۶) افراد با خودنظارتی بالا معمولاً آفتاب‌پرست‌های دنیا محسوب می‌شوند که آماده تغییر دادن رفتار خود طبق محیط خاصی هستند که در آن قرار می‌گیرند. افراد با خودنظارتی بالا، رفتار خود را مطابق با موقعیت و نیز

خودنظارتی بالا اذعان داشتند افرادی که خودنظارتی متمرکز بر حرفه خود دارند ولی احتمالاً با سطوح بالایی از تعارض و ابهام نقش روبه‌رو هستند، از تعهد کمتری در قبال سازمان و سایر افراد برخوردار هستند و در نتیجه ممکن است در رویارویی با تعارضات بین‌فردی به سوءاستفاده از دیگران پناه بیاورند، به‌علاوه آنها معتقدند صلاحیت‌های اجتماعی در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار و رفتار غیرمدنی نقش تعدیل‌کنندگی دارند. شاید این ناهمخوانی به چند دلیل باشد ۱- متفاوت بودن هر دو سازه (در سازه رفتارهای همراه با سوءاستفاده، از فرد خواسته می‌شود در ارتباط با میزان درگیری خود در رفتارهای همراه با سوءاستفاده پاسخگو باشد در حالی که در سازه مورد استفاده در این پژوهش از فرد خواسته شد میزان تجربه رفتار غیرمدنی را گزارش دهد) ۲- جامعه آماری هر دو پژوهش متفاوت بود.

علاوه بر آن تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی دارای رابطه مثبت معنادار آماری بود (جدول ۱) بنابراین وجود رابطه معنادار بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی در سطح همبستگی ساده تأیید می‌شود، اما براساس نمودار ۲ زمانی که تعارض بین‌فردی در کار در قالب مدل معادله ساختاری در کنار دیگر متغیرها قرار گرفت، برخلاف انتظار اثر مستقیم بر تجربه رفتار غیرمدنی نداشت و به واسطه مهارت سیاسی و هوش هیجانی اثر غیرمستقیم بر تجربه رفتار غیرمدنی داشت (فرضیه اول). در نتیجه فرضیه پژوهش مبنی بر ارتباط بین تعارض با تجربه رفتار غیرمدنی تأیید شد. وجود رابطه معنادار بین تعارض با تجربه رفتار غیرمدنی از یک طرف با نتایج پژوهش بورنفلد و همکاران (۲۰۰۴)، به نقل از گو، (۲۰۰۶) مبنی بر ارتباط بین دو متغیر تعارض و تجربه رفتار غیرمدنی همخوان است. چکسی (۲۰۰۲) تعارض بین‌فردی را تعاملات منفی در محل کار معرفی کرده است (گو، ۲۰۰۶، ص ۱۲). گو (۲۰۰۶) معتقد به همپوشی بین تعارض بین‌فردی در کار با رفتار غیرمدنی است. او معتقد است که هر دو این رفتارها رفتارهایی هستند که از جانب یکی از اعضای سازمان (یعنی سرپرست، همکار و زیردست) است. بنابراین ممکن است هر دو رفتار از جانب یک شخص اعمال شود، به عبارت دیگر از همان فردی که در محیط کار تعارضات را اعمال می‌کند، دیگر نمی‌توان انتظار داشت به رفتارهای مدنی در محیط کار دست بزند و همین موضوع باعث می‌شود، فردی که هدف تعارض است، احتمالاً قربانی رفتارهای غیرمدنی نیز باشد. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادی کاربردی در زیر ارائه می‌شود:

از طرف دیگر یافته‌های این پژوهش سعی در بررسی نقش واسطه‌ای ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی (یعنی هوش هیجانی، خودنظارتی و مهارت سیاسی) را در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی داشت (پرسش چهارم، پنجم و ششم). براساس یافته‌های جدول ۲ و نمودار ۲ هوش هیجانی علاوه بر آنکه به‌عنوان یکی از ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی اثر مستقیم و معکوس بر تجربه رفتار غیرمدنی دارد در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نقش میانجی‌گری را ایفا می‌کند. به عبارت دیگر با افزایش هوش هیجانی میزان رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی کاهش می‌یابد. بنابراین نقش واسطه‌ای هوش هیجانی در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی تأیید می‌شود (پرسش چهارم). اما براساس یافته‌های جدول ۲ و نمودار ۲ خودنظارتی در قالب مدل معادلات ساختاری نه فقط اثر مستقیم و معکوس بر تجربه رفتار غیرمدنی نداشت، بلکه در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نیز نقش میانجی‌گری را ایفا نمی‌کند. بنابراین نقش واسطه‌ای خودنظارتی در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی تأیید نمی‌شود (پرسش پنجم). به‌علاوه یافته‌های جدول ۲ و نمودار ۲ نشان‌دهنده این است که مهارت سیاسی علاوه بر آنکه به‌عنوان یکی از ابعاد صلاحیت‌های اجتماعی اثر مستقیم و معکوس بر تجربه رفتار غیرمدنی دارد در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی نقش میانجی‌گری را ایفا می‌کند. به عبارت دیگر با افزایش مهارت سیاسی میزان رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی کاهش می‌یابد، بنابراین نقش واسطه‌ای مهارت سیاسی در رابطه بین تعارض بین‌فردی در کار با تجربه رفتار غیرمدنی تأیید می‌شود (پرسش ششم). علاوه بر آن شاخص‌های برازندگی مدل در جدول ۳ نشان می‌دهد که مدل از برازندگی نسبتاً مناسبی برخوردار است. یافته‌های این پژوهش را شاید بتوان با نتایج کیسامور و همکاران (۲۰۱۰) ناهمخوان دانست نتایج آنها نشان داد که زمانی که افراد با مهارت سیاسی و خودنظارتی بالا سطوح بالایی از تعارض بین‌فردی در کار را تجربه می‌کنند تمایل بیشتری به درگیر شدن در رفتارهای همراه با سوءاستفاده دارند. آنها معتقدند افرادی که مهارت سیاسی دارند نسبت به ابعاد اجتماعی محل کار بسیار هوشیارند، نسبت به جزئی‌ترین پویایی‌های محل کار حساس‌اند و ممکن است برای اثرگذاری و نفوذ بر رفتارهای دیگران به‌منظور تسهیل اهداف خود دست به رفتارهای همراه با سوءاستفاده بزنند و در رابطه با افراد با

- Brackett, M.A., Rivers, S.E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-95.
- Barrick, M.R., Parks, L., & Mount, M.K. (2005). Self-Monitoring as a moderator of the relationship between personality traits and performance. *Journal Personality Psychology*, (58), 745-76. Available from: <http://www.People.tamu.edu>.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H., & Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Ferris, G.R., Treadway, D.C., Kolodinsky, R.W., Hochwarter, W.A., Kacmar C.J., Douglas, C., & Frink D.D. (2005). Development and validations of the political skill inventory. *Journal of Management*, 31(1), 126-52.
- Ferris, G.R., Treadway, D.C., Perrewé, P.L., Brouer, R.L., Douglas, C., & Lux, S. (2007). Political Skill in Organizations. *Journal of Management*, 33(3), 290-320. Available from: [www.jom.sagepub.com](http://www.jom.sagepub.com).
- Goh, A. (2006). An attributional analysis of counterproductive work behavior (CWB) in response to occupational stress. College of Arts and Sciences, University of South Florida. Available from: <http://www.scolarccommons.usf.edu>.
- Ilis, R., Jonson, M.D., Judge, T.A., & Kenny, J. (2010). A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*. Available from: <http://www.interscience.wiley.com>.
- Ismail, I.R., & Zakuan, Z.Z.M. (2012). Workplace Incivility In Malaysia: A Descriptive Exploratory Study. 3rd International Conference On Business And Economic Research (3rd Icerb 2012) Proceeding. Golden Flower Hotel, Bandung, Indonesia, 12-13 MARCH, pp: 1200-1208. Available from: [www.internationalconference.com](http://www.internationalconference.com)
- Kaushal, R.T., & Kwantes, C. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy, International. *Journal of Intercultural Relations*, 30, 579-603. Available from: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Kisamore, J.L., Jawahar, I.M., Liguori, E.W., Mharapara, T.L., & Stone, T.H. (2010). Conflict and abusive workplace behaviors The moderating effects of social competencies. *Journal of Career Development International*, 15(6), 583-600. Available from: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com).

با توجه به نتایج پژوهش بین تعارض با رفتار غیرمدنی رابطه مثبت وجود دارد. از بین بردن این تعارضات به طور کل کاری ناممکن است، اما مدیران مدرسه در این مورد وظیفه خطیری دارند. آنها باید با سبک‌های مدیریت حل تعارض آشنایی داشته باشند و سعی کنند بهترین سبک‌ها را به کار گیرند و طی جلسات متعدد آموزش‌های لازم را در باب این سبک‌ها به معلمان بدهند. به علاوه نتایج پژوهش نیز نشان‌دهنده رابطه معکوس صلاحیت‌های اجتماعی (هوش هیجانی، خودنظارتی و مهارت سیاسی) با تجربه رفتار غیرمدنی بود. علاوه بر آن یافته‌ها حاکی از نقش واسطه‌ای هوش هیجانی و مهارت سیاسی در رابطه بین تعارض بین فردی در کار و تجربه رفتار غیرمدنی بود. بنابراین باید مدیران تدابیری را در رابطه با افزایش هوش هیجانی، مهارت سیاسی و خودنظارتی دبیران بیندیشند. اما این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بوده است. مهمترین آن این است که علی‌رغم بررسی‌های انجام شده، پژوهشی که به بررسی رابطه بین صلاحیت‌های اجتماعی با تجربه رفتار غیرمدنی پرداخته باشد یافت نشد و فقط دو پژوهش به بررسی رابطه بین صلاحیت‌های اجتماعی با رفتارهای تلافی‌جویانه و رفتارهای همراه با سوءاستفاده پرداخته‌اند. بنابراین مبانی نظری در دسترس محدود بودند. محدودیت دیگر پژوهش آن است که نمونه پژوهش فقط از بین دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان انتخاب شده، بنابراین در تعمیم نتایج باید احتیاط کرد. همچنین در پژوهش‌هایی که زیربنای همبستگی دارند نمی‌توان استنتاج علی به عمل آورد.

## منابع

- اعتباریان، الف، و پورولی، ز. (۱۳۸۷). تعیین رابطه بین خودکنترلی (خودنظارتی) و استراتژی‌های حل تعارض در بین کارکنان اداری دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان)، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱(۲)، ص ۱۱۱-۱۲۹.
- رضایی، ف، نوری، الف، و عریضی، ح.ر. (۱۳۹۰). بی‌نزاکتی در محیط کار و قصد ترک شغل با توجه به نقش میانجی‌گری عدالت سازمانی، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۲(۴)، ص ۴۰-۵۰.
- غلامی، م. (۱۳۸۸). مبانی مدیریت (تئوری‌های سنتی، نگرش‌های جدید). تهران: ارگ.
- نادی، م.ع، و سجادیان، الف. (۱۳۸۹)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق کاربردی در علوم انسانی، اصفهان: دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
- Andersson, L.M., & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-71.

- Krik, B., Schutte, N., & Hine, D. (2009). The role of emotional self-efficacy, emotional intelligence, and affect in workplace incivility and workplace satisfaction. *Research on Emotion in Organizations*, 5, 211-225.
- Lim, S., Cortina, L.M., & Magley, V.J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcome. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R.D. (2002). Emotional Intelligence Science and Myth. A Bradford Book The MIT Press Cambridge, Massachusetts London, England. 4-29.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.). *Handbook of Human Intelligence*, 396-420. New York: Cambridge University Press.
- Milam, A.C., Spitzmueller, C., & Penney, L.M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 58-69.
- Ottinot, R.CH. (2008). The development and validation of the perceived workplace civility climate scale. College of Arts and Sciences, University of South Florida.
- Penney, L.M., & Spector, P.E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive workplace behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(5), 777-796.
- Semadar, A., Robins, G., & Ferris, G.R. (2006). Comparing the validity of multiple social effectiveness constructs in the prediction of managerial job performance. *Journal of Organizational Behaviour*, 27(4), 443-461.
- Shim, J.H., & Park, S. (2008). Concept exploration of workplace incivility: Its Implication to HRD. 1-14.
- Spector, P.E., & Jex, S.M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-67
- Snyder, M., & Gangestad, S. (1986). On the nature of self-monitoring: matters of assessment, matters of validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(1), 125-39.
- Westerlaken, K.M., Jordan, P.G., Ramsay, S.H., & Woods, P. (2009). Political skill, self monitoring and emotional intelligence as antecedents to organisational retaliatory behaviours, 1-18.

Archive of SID