



بررسی رابطه بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی بانقش میانجی‌گری استقلال شغلی بر تعهد سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۴/۰۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۹/۱۰

محمد خواجه سروی

محمدحسن ابراهیمی سروعلیا

چکیده

بازارگرا بودن رهبری اخلاقی از نیازهای اولیه برای گذر از یک اقتصاد در حال توسعه به توسعه یافته است با عنایت به نقش بی بدیل محرک‌های نیروی انسانی در تحقق این مهم و خطر مواجه شدن با فرسودگی شغلی، بررسی این عوامل می‌تواند اطلاعات ارزشمندی را در اختیار مدیران شرکتها و سرمایه‌گذاران نهادی قرار دهد. در این راستا روش پرسشنامه‌ای منطبق باطیف ۵ ماده‌ای لیکرت، با در نظر گرفتن فاصله زمانی و مکانی پژوهش بانک شهرايران و کلیه کارکنان حاضر و فعال شعب بانک تا تاریخ ۱۳۹۵/۰۸/۳۰ و با توجه نسبت سهمی تقسیم منابع انسانی گرفته شده از سرپرستی‌ها، شامل کارکنان و مدیران سرپرستی منطقه ۳ این بانک متشکل از ۲۶ شعبه و ۱۹ باجه جهت نمونه انتخاب گردیده و ۲۸۳ پرسشنامه از نظر روایی و پایایی مورد تأیید قرار گرفته و تحلیل داده‌ها در این تحقیق با استفاده از نرم افزارهای آماری spss و smart pls انجام شد. در تحقیق حاضر با توجه به نتیجه فرضیات مدل اصلی تاثیر بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی تأیید می‌گردد. ضریب تعیین برای متغیر تعهد سازمانی ۶۹٪ برآورد شده و نشان می‌دهد که متغیرهای بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی روی هم رفته می‌توانند ۶۹٪ از تغییرات تعهد سازمانی را توضیح دهند.

کلمات کلیدی

بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی

^۱ کارشناس ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، یزد، ایران. (نویسنده مسئول) m.khajehsarvi@yahoo.com

^۲ دکتری مدیریت مالی، دانشگاه علامه طباطبایی تهران، تهران، ایران. ebrahimi2020@yahoo.com

مقدمه

دنیای امروز دنیای سازمان هاست و نیروی انسانی به عنوان با ارزش ترین منابع هرسازمانی محور رویکردها و فعالیت های آن سازمان بوده و در اعتلای اهداف و آرمان های آن نقش اساسی ایفا می کنند. بنا به نظر فرد^۱(۲۰۱۶) منابع انسانی به سازمان معنا و مفهوم بخشیده و زمینه های تحقق اهداف سازمانی را فراهم می کنند. از شاخص هایی که باعث برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر می شود، داشتن نیروی انسانی توانمند و متعهد عنوان شده است. نیروی انسانی متعهد فراتر از وظایف و مسئولیت های شغلی خود فعالیت کرده و می تواند عاملی مهم در موفقیت سازمان باشد. ملتم^۲(۲۰۱۷) معتقد است یکی از ضعف های سازمانی که امروزه توجه پژوهشگران و صاحب نظران رفتار سازمانی را به خود جلب کرده است، کاهش تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی تنها به معنای وفاداری فرد به سازمان نیست بلکه فرایندی مستمر است که از طریق آن کارکنان سازمان علاقه خود را به سازمان، اهداف و ارزش های آن ابراز می کنند. راف^۳(۲۰۱۶) معتقد است کلید خلق و بقای سازمان های موفق در قرن بیست و یکم بازارگرایی رهبری است و با قوت بخشیدن به این مفهوم است که سازمان ها می توانند از عهده محیط رقابتی و پیوسته در حال تغییر برآیند. رهبری یکی از وظایف مدیریت را تشکیل می دهد. شیوه فعالیت یا رهبری می تواند تعهد عملکرد شغلی، رضایت و رفتار های اخلاقی زیر دستان را افزایش یا کاهش دهد. رهبری اخلاقی طی سال های آغازین هزاره سوم میلادی در حوزه ایجاد یک فضای کاری سالم و به واسطه پیامد های سازمانی، گروهی و فردی که به همراه دارد، به شدت مورد توجه قرار گرفته است. هر چند که شیوه مدیریت در کارکنان صفی و ستادی متفاوت است اما با عنایت به تاثیری که رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی می تواند بر تعهد سازمانی داشته باشد در این پژوهش تاثیر سبک رهبری اخلاقی در مدیریت بر کارکنان صفی مورد بررسی قرار می گیرد. این سبک از مدیریت و رهبری امروزه مورد توجه بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت قرار گرفته است که این تحقیق سعی دارد به بررسی آن در بین مدیران و کارکنان صفی و رابطه آن با تعهد سازمانی کارکنان شعب بانک شهر بیردازد.

پیشینه تاریخی تحقیقات داخلی

محمد صالحی (۱۳۹۵) مقاله ای راتحت عنوان رابطه اخلاق حرفه ای با تعهد سازمانی از دیدگاه پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) انجام دادند که اطلاعات حاصل با استفاده از آزمون های آماری کولموگروف- اسمیرنوف، ضریب همبستگی اسپیرمن و ضریب همبستگی پیرسون بر روی ۳۲۲ نفر از پرستاران این بیمارستان تحلیل گردیده و نتایج پژوهش نشان داد که بین دو متغیر اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی و ابعاد آن (تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری) از دیدگاه پرستاران رابطه معناداری وجود ندارد و تغییرات هیچ یک از دو متغیر مورد بررسی در تغییرات متغیر دیگر موثر نبود. همچنین بین اخلاق حرفه ای و تعهد سازمانی بر حسب جنسیت و سنوات خدمت نیز رابطه معنادار وجود نداشت.

ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران مقاله ای بود که توسط اصغرتوان و همکاران (۱۳۹۵) بر روی ۲۴۰ پرستار شاغل در مراکز آموزشی درمانی شهر رشت انجام شد. با توجه به وجود ارتباط مثبت بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران و اهمیت فرسودگی شغلی در ارائه کیفیت خدمات پرستاری پیشنهاد می شود با برگزاری دوره های آموزشی هوش هیجانی و ارتقا آن در پرستاران، زمینه های کاهش فرسودگی شغلی آنان فراهم شود.

سیدمحمد میرکمالی (۱۳۹۵) درمقاله ی خودتحت عنوان بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان پردیس دانشکده های فنی دانشگاه تهران باجمعه آماری ۳۵۶ نفره انجام داد که یافته های پژوهش نشان می دهد وضعیت رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان به جز مولفه بهبود کار از مولفه های عملکرد کارکنان در حد بالاتر از متوسط و میانگین فرضی پژوهش قرار دارد. همچنین بین رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. و متغیر رهبری اخلاقی با ضریب تعیین (۵۵ درصد) قابلیت تبیین عملکرد کارکنان را دارا می باشد. یافته ها نشان داد که فقط بین ادراک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان و سطح تحصیلات کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد

تاثیر رهبری اخلاقی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان با توجه به نقش میانجی عدالت ادراک شده کارکنان دربین کارکنان دانشگاه اصفهان عنوان مقاله ای بود که توسط عنایت اله نجیب زاده و

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

همکاران (۱۳۹۵) در دانشگاه تربیت مدرس انجام دادند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها منجر به تایید همه فرضیه های پژوهش گردید: رهبری اخلاقی بر توانمندسازی روانشناختی تاثیر مثبت و معنادار دارد؛ رهبری اخلاقی بر عدالت توزیعی تاثیر مثبت و معنادار دارد؛ رهبری اخلاقی بر عدالت رویه ای تاثیر مثبت و معنادار دارد؛ رهبری اخلاقی بر عدالت مزایای روانشناختی تاثیر مثبت و معنادار دارد؛ رهبری اخلاقی بر عدالت توزیعی بر توانمندسازی روانشناختی تاثیر مثبت و معنادار دارد؛ عدالت رویه ای بر توانمندسازی روانشناختی تاثیر مثبت و معنادار دارد و در نهایت عدالت مزایای روانشناختی بر توانمندسازی روانشناختی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

در مقاله ای که تحت عنوان رابطه رهبری و زمینه اخلاقی با تعهد عاطفی و نقش میانجی گر حمایت سازمانی ادراک شده توسط آزی تاظهیری و همکاران (۱۳۹۴) بر روی ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز کارون انجام پذیرفت، رهبری اخلاقی و زمینه اخلاقی هم به صورت مستقیم و هم از طریق متغیر میانجی گر حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد عاطفی رابطه داشتند. آن گونه که نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهند، ادراک رهبری اخلاقی و ارتقا یافت و زمینه اخلاقی در سازمان با میانجی گری حمایت سازمانی ادراک شده می تواند تاثیر چشم گیری بر نگرش های مثبت کارکنان همچون تعهد عاطفی، انگیزش شغلی و رفتارهای مولد داشته باشد.

مدل یابی معادلات ساختاری روابط بین سرمایه روان شناختی با تعهد سازمانی و ادراک از عملکرد شغلی عنوان پژوهش دیگری بود که توسط ناهیدشریفی و همکاران (۱۳۹۴) در بین ۲۲۰ نفر از کارکنان ستادی سازمان آموزش و پرورش شهر اصفهان انجام گردید. یافته ها حاکی از آن است که بین سرمایه روان شناختی و ابعاد آن با تعهد سازمانی و سرمایه روان شناختی و ابعاد آن با ادراک از عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. در ضمن با توجه به ارتباط تمامی ابعاد سرمایه روان شناختی با ادراک از عملکرد شغلی و تعهد سازمانی و نقش پیش بینی کننده سرمایه روان شناختی می توان گفت سرمایه گذاری برای افزایش سرمایه روان شناختی موجبات بهبود تعهد کارکنان و بهینه سازی عملکرد شغلی را فراهم می کند. به علاوه بعد مثبت اندیشی از سرمایه روان شناختی به دلیل قدرت پیش بینی کنندگی بیشتر، قابلیت تامل بیشتری دارد.

هوشنگ تقی زاده و همکاران (۱۳۹۴) مقاله ای را تحت عنوان نقش هویت یابی و باورهای اخلاقی کارکنان در نتایج عملکردی رهبری اخلاقی با جامعه آماری ۲۴۵ نفر از کارمندان یک شرکت های

بررسی رابطه بازرگرای داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

داروسازی شهر تبریز انجام داده و یافته های تحقیق نشان می دهد که هویت یابی با دو بعد هویت سازمانی و هویت رابطه ای نقش میانجی کننده در ارتباط میان رهبری اخلاقی با عملکرد کارکنان داشته است. باورهای اخلاقی کارکنان نیز دارای اثر تعدیلی قوی در شدت رابطه رهبری اخلاقی با هویت یابی رابطه ای و همچنین اثر تعدیلی متوسطی در شدت رابطه رهبری اخلاقی با هویت یابی سازمانی بوده است.

پیش بینی ادراک امنیت شغلی و اعتماد سازمانی، از طریق رهبری اخلاقی و پایبندی به قرارداد روانشناختی عنوان تحقیقی بود که توسط الهام خلاوه و همکاران (۱۳۹۴) بر روی کارکنان یک شرکت تولیدی در اصفهان انجام گردید. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که می توان از طریق رهبری اخلاقی، ادراک امنیت شغلی، و از طریق پایبندی به قرارداد روانشناختی، اعتماد سازمانی را افزایش داد. در این میان قدرت پیش بینی کنندگی رهبری اخلاقی قویتر از پایبندی به قرارداد روانشناختی است

تحقیقات خارجی

بررسی فراتحلیلی از رابطه بین رفتار هر فرد و عملکرد تیمشان عنوان پژوهشی بود که توسط ملتسم سری (۲۰۱۷) بر روی ۸۹ نمونه مستقل تیمی انجام گردید. نتایج نشان دهنده وابستگی کم بین رفتار رهبری و عملکرد تیم برخلاف نتایج فردی می باشد. بدین جهت هرآنچه رهبریت اخلاقی فردی در تیم تقویت شود عملکرد آن را بیشتر تحت تاثیر قرار خواهد داد. تاثیر رهبری اخلاقی بر یادگیری گروه عنوان تحقیقی بود که توسط فرد (۲۰۱۷) انجام گردید. اعضای حاضر در نمونه پژوهش شامل ۹۵ رئیس و ۳۲۳ کارمند از یک موسسه مالی فعال در ایالت متحده بوده اند. یافته ها حاکی از ارتباط رهبری اخلاقی و رفتارهای اخلاقی کارکنان است که بخوبی اثبات شده است، اما مزایای رهبری اخلاقی محدود به رفتارهای اخلاقی نیست. رهبری اخلاقی به طور قابل توجهی به رفتار یادگیری گروه نیز مربوط می باشد

رهبری اخلاقی و تاثیر آن بر رفتار خدمات نوآورانه با نقش LMX و استقلال کار عنوان تحقیقی بود که توسط رجیب لوچان (۲۰۱۶) بر روی چند هتل توریستی کوچک و متوسط اوتاراکند هند بانمونه ۴۶۸ نفری از کارکنان و ۱۱۷ نفر از سرپرستان خود که به طور مستقیم بامشتریان در ارتباط بودند انجام گردید. یافته های این پژوهش نشان می دهد که رهبری اخلاقی مسبب ترویج خدمات

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

نوآورانه درازسوی کارکنان هتل خواهد انجامید. علاوه بر این نیز مشخص گردید که سطح خدمات و رفتار نوآورانه و بدیع متناسب با درک کارمند از استقلال کاری خویش خواهد بود.

بررسی تاثیر رهبری اخلاقی بر خستگی و فشار برون عاطفی با توجه به شرایط اخلاق مدارانه عنوان تحقیقی بود که توسط دیانهان زنگ و همکاران (۲۰۱۵) بر روی نمونه آماری ۳۳۸ نفر از پرسنل نظامی مستقر در مناطق جنگی انجام گردید و نهایتاً آنها دریافتند که انسجام و وحدت رویه تیم تا حدی به واسطه رابطه بین رهبری اخلاقی و خستگی عاطفی وابسته بوده و این فرایند روانی اثرات مستقیم و غیرمستقیم رهبری اخلاقی را در میان درجه داران نظامی با نزدیک شدن به پایان کار روشن تر می سازد.

مرال السی (۲۰۱۵) تحقیقی را با موضوع بررسی اثر میانجیگری سرمایه های اخلاقی در عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی در بخش مالی مورد بررسی قرار داد. تحقیق مزبور در یک شرکت خدماتی حاضر در استانبول با نمونه آماری ۵۴۳ نفره انجام پذیرفت. تمام فرضیه های این پژوهش با استفاده از مدل رگرسیون چند گانه مبتنی بر مدل بارون و کنی مورد بررسی قرار گرفته اند. نتایج تحقیق حاکی از بی اثر بودن نقش سرمایه های اخلاقی بر ثبات رویه و فرسودگی شغلی می باشد.

سوزان وان گیلز (۲۰۱۵) تحقیقی را با موضوع تاثیر رهبری اخلاقی بر انحرافات سازمانی بر روی نمونه ۹۶ نفری انجام داد یافته ها حاکی از نقش تعدیل گرای رهبری اخلاقی بر انحرافات سازمانی می باشد. بدین صورت که انحرافات سازمانی پاسخ خود را به طور مستقیم از عملکرد رهبریت اخلاقی خواهند گرفت.

روبرتا فیدا و همکاران (۲۰۱۴) بر روی رابطه بین فرسودگی شغلی پرستاران جدیدالاستخدام و سلامت محل کار تحقیقی را بر روی ۲۰۵ نفر از پرستارانی که در حال سپری کردن سال اول خدمت خود بوده اند انجام دادند. نتیجه کاربردین صورت بود که وجود رهبری اخلاقی به عنوان یکی از منابع سازمانی اثر چشمگیری بر پیشرفت و یا کاهش فرسودگی شغلی می گذارد. وجود این مهم به صورت درون گرا شخص پرستار را در برابر فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی و سلامت روان وی پشتیبانی می کند.

اثر نوآوری سازمانی از طریق شیوه های رهبری اخلاقی با نقش میانجیگری اعتماد سازمانی عنوان تحقیقی بود که توسط ایسیم (۲۰۱۴) بر روی ۷۵۷ نفر از کارمندان یک بخش دولتی در لیتوانی انجام گردید. نتایج بیانگر اثر مثبت نوآوری سازمانی بر رهبری اخلاقی می باشد و در بین این دو اعتماد

بررسی رابطه بازاریگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

بیشتر شود پیوستگی شان بالاتر خواهد رفت. وگان کیم (۲۰۱۱) اثر رهبری اخلاقی را با رضایت شغلی و نهایتاً عملکرد شرکت مورد بررسی قرارداد. متغیرهای تحقیق با استفاده از بررسی صندوق پستی الکترونیک ۳۰ هتل در ایالات متحده و مشارکت بیش از ۳۲۴ نفر از مدیران میانی ۸ ترانسفر بین‌المللی صورت پذیرفته است. این مطالعه نشان می‌دهد که مدیران رده بالایی رضایت شغلی و تعهد سازمانی عاطفی خود را با استفاده از رهبری اخلاقی مثبت به مدیران میانی خود انتقال می‌دهند. رابطه رضایت شغلی مدیران میانی با تعهد سازمانی مرتبط است، اما رضایت شغلی لزوماً به تنهایی منجر به تلاش اضافی نخواهد شد. ارتباط مثبت بین تلاش اضافی مدیران میانی و عملکرد رقابتی بین این هتل نیز در این مقاله تایید شده است.

اهمیت موضوع

شواهدی مبنی بر بحران در زمینه‌ی رهبری اخلاقی و تصمیم‌گیری اخلاقی در همه بخش‌های زندگی حرفه‌ای و هم‌سازمانی و هم‌اجتماعی وجود دارد مانند فسادهای اخلاقی شرکت‌های بزرگ، بد به کار بردن منابع شرکت، عملکرد بد مالی و فعالیت‌های بازاریابی غیرقانونی و سلطه جو. رهبری اخلاقی شکلی از رهبری است که نیازمند توسعه‌ی استانداردهای اخلاقی برای اداره رفتارهای کارکنان و اجرای استانداردهای اخلاقی به طور موثر در رفتارهایشان می‌باشد. هدر^۴ (۲۰۱۴) بر این نظر است که رهبری اخلاقی می‌تواند به عنوان تلاش برای گسترش عدالت، نشان دادن احترام به ویژگی‌های فردی دیگران و ترکیبی از ویژگی‌های صداقت، قابلیت اعتماد، امین بودن، خلوص، تصمیم‌گیری دموکراتیک و مشارکت حمایتی، دلسوز بودن و مهربان بودن توصیف شود.

از جهت دیگر ترک اختیاری سازمان توسط کارکنان به طور کلی هم برای سازمان و هم در نتیجه برای مشتریان یا کسانی که از خدمات سازمان به نحوی استفاده می‌کنند، نامطلوب، مخرب و هزینه بر است، از طرفی کارکنانی هم که در سازمان بالاجبار باقی می‌مانند و دارای تعهد سازمانی به ویژه تعهد عاطفی پایین می‌باشند، بهره‌وری لازم را برای سازمان نخواهند داشت (دونوان^۵ و همکاران، ۲۰۰۴). بنابراین سازمان‌ها باید در صدد یافتن راهی برای افزایش تعهد سازمانی و در نتیجه کاهش ترک اختیاری سازمان توسط افراد و نیز افزایش میزان بهره‌وری و بهبود عملکرد افراد باشند. تحقیقات نشان داده است که ترک سازمان توسط افراد در روحیه و بهره‌وری سایر افراد که در شرکت باقی می‌مانند، تاثیر منفی دارد (دوگاه و دنیس^۶، ۲۰۱۴). همچنین این امر باعث کاهش رضایت مشتریان

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

نیز می شود. از طرفی یکی از منابع مهم رشد اقتصادی، بهره‌وری می باشد (مظفری، ۱۳۹۰). در اقتصاد ایران آمارها حاکی از پایین بودن میزان بهره‌وری عوامل تولید می باشند و همچنین در برخی موارد روند آن نیز در سال های اخیر نزولی بوده است.

از این رو متوجه می شویم که تعهد سازمانی تا چه حد در کاهش هزینه های جابجایی کارکنان و سایر هزینه های جانبی که از این مقوله ناشی می شوند و همچنین بهبود میزان بهره‌وری و عملکرد کارکنان، مفید و موثر می باشد و در نتیجه شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی، به ویژه عواملی که تغییر آنها به طور مستقیم در دست خود سازمان می باشد، در سازمان های کشورمان بسیار ارزشمند و ضروری است.

متغیرها

بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی

همان طور که می دانیم موفقیت شرکتها و مؤسسات امروزی در گرو شناخت هرچه بیش تر از مشتریان و رقبا و سایر عوامل تأثیرگذار بر بازار است. از این رو گرایش به بازار و نیازهای مشتریان اولین ویژگی بازاربایی جدید است. آیسسم^۷ (۲۰۱۴) معتقد است مدیران موفق کسانی هستند که سازمان خود را با شرایط روز هم گام می سازند. این هم گامی زمانی امکان پذیر است که کارکنان و مدیران، گرایش به بازار را به عنوان یک فرهنگ و بینش بپذیرند. در بازارگرایی رضایت مشتریان هسته ی فعالیت شرکت را تشکیل می دهد و کلیه فعالیت های شرکت باید در راستای ارضای نیازهای مشتریان باشد. شناخت نیازها و انتظارات مشتریان و پاسخ گویی به تغییرات ایجاد شده در بازار نیز نقش کلیدی در موفقیت شرکت بازی می کند. از جهت دیگر مهم ترین مفهوم اثرگذار بر بازاربایی که به صورت بنیادی همواره در تحلیل های مربوط به بازار مورد توجه قرار می گیرد، کرامت انسانی است. در این میان نیز کارمندان بانکها بر این تلاشند که ارتباطی میان خدمت خود و نیازهای مردم برقرار کنند و سعی می کنند خدمتی را ارائه کنند که نیازهای مشتریان را برآورده سازد و با خواسته های آنها هم سو باشد. با توجه به سرعت روز افزون تغییر و تحولات علمی و تکنولوژیکی امروزه سازمان هایی موفق و کارآمد محسوب می شوند که از ظرفیت انطباق پذیری سازمانی بالایی برخوردار باشند. طبق دیدگاه کونولی و یورک^۸ (۱۹۸۹)، ظرفیت انطباق پذیری سازمانی، توانایی سازمان ها در یادگیری مستمر و پاسخ دهی به تغییرات درون و بیرون سازمان است که نقش اساسی در کارایی و

بررسی رابطه بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

اثربخشی سازمانی دارد. هسته اصلی ظرفیت انطباق پذیری، نوآوری، تفکر سیستمی، انصاف در کار، بینش مشترک و به نوعی تسهیم قدرت، مشتری گرایی و ایجاد تغییر است. در واقع، ظرفیت انطباق پذیری سازمانی عامل بقای سازمان است و مفهوم یادشده نقش اساسی در ارتقای بهره وری و عملکرد سازمانی دارد.

تسهیم قدرت

تعریف نظری: تسهیم قدرت و توانمندسازی در واقع مشارکت همه اقدار جامعه در سرنوشت خود است. راهبرد اصلی این متغیر، اعتقاد به وجود مشتری است. اعتقاد به اینکه مسائل می توانند به بهترین شکل ممکن بدست مردمی که با آن مسائل به طور روزانه زندگی می کنند و به عبارتی گروههای ذینفع حل شود (افجه ای، ۱۳۸۰).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر تسهیم قدرت با استفاده از ۳ پرسش در بردارنده مفاهیمی همچون واگذاری مسئولیت به کارکنان، انتظارات مشترک، در میان گذاشتن مشکلات و تنگناهای سازمان با کارمندان و حضور بیشتری در کنار کارکنان سنجیده شده است.

انصاف در کار

تعریف نظری: به طور معمول افراد انصاف را برای تنظیم روابط خود با دیگران به کار میبرند. از منظر نظریه رهبری اخلاقی، انصاف عبارتست از داشتن نگاه برابر و هم سطح به همه انسانها که بر این اساس تمامی انسانها به دلیل یکسان بودن، از حقوق مساوی و برابر برخوردار می باشند (نقی زاده، ۱۳۹۴).

تعریف عملیاتی: قاعده انصاف در سازمان به دو دسته اصلی تقسیم می شود: انصاف افقی و انصاف عمودی. در انصاف افقی موضوع عدالت و انصاف مورد بررسی قرار می گیرد، لیکن در انصاف عمودی هدف توجه به شایستگی های افراد در تخصیص مشاغل در سازمان است. در تحقیق حاضر متغیر انصاف با ۳ پرسش در بردارنده مفاهیمی همچون شایستگی در انتصاب، نحوه رفتار با دیگران و انتظار و خودآزمودن سنجیده شده است.

مشتری مداری

تعریف نظری: امروزه تاکید هر بخش تجاری بر آن است که به طور مداوم به ایجاد ارزش برای مشتریان بپردازد. یک کسب و کار، زمانی بازار گراست که فرهنگش به طور نظام مند به خلق ارزش مورد

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

انتظار مشتریانش بپردازد. برای مشتری گرا شدن باید فرهنگ سازمان تغییر یابد. فرایندها و سیستم های سازمانی نیز باید تغییر کنند. دیگر چیزی به عنوان مرز فعالیت وجود ندارد و رقبا به راحتی وارد مرزهای شما می شوند (مایر^۹ و همکاران، ۲۰۰۹).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر مشتری مداری با استفاده از ۴ سوال دربردارنده مفاهیمی همچون قول صادق، شفافیت خدمات، بالا بودن ظرفیت شنوایی و روراست و صادقانه بودن سنجیده شده است.

فرسودگی شغلی

یکنواختی در کار

تعریف نظری: هرچه که ساختارهای سازمانی افقی تر می شوند اخیرا پیشرفت شغلی از نظر ترفیع صعودی رقابتی تر و سخت تر خواهد شد. در نتیجه بسیاری از کارمندان و به خصوص کارکنان حسابداری و حسابرسی پیش از رسیدن به اهداف شغلی به یکنواختی شغلی خواهند رسید. یکنواختی شغلی حالتی تعریف می شود که در آن احتمال ترفیع رتبه بیشتر، بسیار پایین و یا غیرممکن است. (برادویک، ۱۹۸۶) دو نوع یکنواختی شغلی را تعریف می کند:

۱- یکنواختی ساختاری (مربوط به سلسله مراتب)

۲- یکنواختی محتوای کاری

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر یکنواختی با استفاده از ۳ سوال دربردارنده مفاهیمی همچون احساس خستگی تصور صبح رفتن سرکار، تحلیل رفتن نیروی کارمند پویا و احساس بیهوده بودن و درج زدن سنجیده شده است.

رضایت شغلی

تعریف نظری: رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (عریضی، ۱۳۹۲). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است. عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است.

بررسی رابطه بازاریگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر رضایت شغلی با استفاده از ۳ سوال دربردارنده مفاهیمی همچون احساس نشاط و شادمانی در امور مشارکتی، رسیدن به دستاوردهای مهم در جهت شغلی و گذاشتن تاثیر مثبت نه تنها بر زندگی خود بلکه بر دیگران نیز سنجیده شده است.

ارتقاء شغلی

تعریف نظری: ارتقاء شغلی وسیله ای است که از طریق آن یک سازمان می تواند بهره وری فعلی کارکنان خود را تداوم بخشیده یا افزایش دهد و در تمام این مدت آنان را برای دنیای در حال تغییر آماده سازد(صدری وهمکاران، ۱۳۸۸). برنامه های بهبود مسیر شغلی اثر بخش می تواند موجب کاهش ترک خدمت کارکنان و افزایش بهره وری شود انتخاب یک حرفه متناسب با علایق و تواناییهای فرد، یکی از مهمترین مراحل زندگی برای همه افراد است.

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر ارتقاء شغلی با استفاده از 4 سوال دربردارنده مفاهیمی همچون میزان فرصتهای ممکن برای رشد و پیشرفت، ایجاد فضای مناسب برای مشارکت کارکنان فراهم سازی محیط رشد، حمایت از ایده های نو و بارورسازی آنها سنجیده شده است.

استقلال شغلی

تعریف نظری: یکی از مشخصه های رشد اجتماعی، داشتن استقلال است. افراد مستقل توانایی ها و محدودیت های شان را به خوبی می شناسند و این شناخت به تصمیم گیری صحیح کمک می کند. استقلال از دو راه به دست می آید. یکی از طریق مطالعه درباره چگونگی رفتار اجتماعی با دیگران برای رسیدن به استقلال و دیگری از طریق تجربه به این معنا که با تجربه ای که از کارهای گذشته داریم نسبت به آینده فکر کنیم(بومز^{۱۱}، ۲۰۱۷).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر استقلال شغلی با استفاده از 4 سوال دربردارنده مفاهیمی همچون برقراری ارتباط با سایر مشاغل، آزادی و استقلال شغلی، اعتماد یا عدم اعتماد به تکیه گاهی مطمئن و تصمیم گیری آسان و به تنهایی سنجیده شده است.

تعهد سازمانی

تعهد عاطفی

تعریف نظری: تعهد عاطفی یکی از ابعاد تعهد سازمانی است که اکثر سازمانها به دنبال راهکارهایی برای ایجاد، حفظ و افزایش آن در سازمان هستند و به نوعی در بردارنده پیوند عاطفی کارکنان به

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

سازمان می باشد. به طوری که افراد خود را با سازمان خود معرفی می کنند. بعد عاطفی به دل بستگی عاطفی کارکنان و تعیین هویت شدن و مشارکت در سازمان اشاره می کند. و بیشتر تحقیقات انجام شده در بخش تعهد سازمانی روی تعهد عاطفی متمرکز هستند (شریفی و همکاران، ۱۳۹۴).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر تعهد عاطفی با استفاده از ۳ سوال دربردارنده مفاهیمی همچون خوشحال شدن از سپری نمودن بقیه سابقه کاری در همین سازمان، لذت بردن از صحبت در مورد آن و سازمان را بخشی از زندگی خود دانستن سنجیده شده است.

تعهد قانونی

تعریف نظری: تعهد قانونی یک نوع احساس وظیفه برای ادامه کار در سازمان را منعکس می کند و در این صورت کارمند احساس می کند که باید در سازمان بماند و ماندن او در سازمان عمل درستی است تعهد قانونی منجر به باقی ماندن کارکنان در سازمان به علت احساس وفاداری یا وظیفه می شود (مایر، ۱۹۹۷). علاوه بر این تعهد قانونی بر مبنای قرارداد روانی بین سازمان و کارمند در باور هر دو طرف بر مبنای تعهدات متقابل آنها ایجاد می شود (روسو^{۱۲}، ۱۹۹۵).

تعریف عملیاتی: در تحقیق حاضر متغیر تعهد قانونی با استفاده از ۳ سوال دربردارنده مفاهیمی همچون میزان تمایل جذب به سازمانی دیگر، تعهد یا اجبار بودن محل خدمت و هنجار قانونی ناشی از آن سنجیده شده است.

چارچوب نظری

با توجه به پیشینه پژوهش های صورت گرفته در سطح بین المللی و متغیرهایی که در آنها مد نظر بوده اند می توان دریافت که با وجود تحقیقات انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی و رهبری اخلاقی؛ این مبحث و گرایش به مشتری یا ارباب رجوع به همراه متغیرهای دیگر تنها چند پژوهش قابل مشاهده می باشند. بر این اساس؛ این پژوهش با در نظر گرفتن و تلفیق مدل های مفهومی تحقیقات انجام شده توسط میائو و همکاران (۲۰۱۶) و راف و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی رابطه بین بازارگرایی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی با در نظر گرفتن متغیر استقلال شغلی بر تعهد سازمانی پرداخته است. رهبری اخلاقی شکلی از رهبری است که نیازمند توسعه ی استانداردهای اخلاقی برای اداره رفتارهای کارکنان و اجرای استانداردهای اخلاقی به طور موثر در رفتارهایشان می باشد (میائو، ۲۰۱۶). رهبری اخلاقی می تواند به عنوان تلاش برای گسترش عدالت، نشان دادن

بررسی رابطه بازاریگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

احترام به ویژگی های فردی دیگران و ترکیبی از ویژگی های صداقت، قابلیت اعتماد، امین بودن، خلوص، تصمیم گیری دموکراتیک و مشارکت حمایتی، دلسوز بودن و مهربان بودن توصیف شود. از بعدی دیگر یکی از مشخصه های رشد اجتماعی، داشتن استقلال است. افراد مستقل توانایی ها و محدودیت هایشان را به خوبی می شناسند و این شناخت به تصمیم گیری صحیح کمک می کند. استقلال از دو راه به دست می آید. یکی از طریق مطالعه درباره چگونگی رفتار اجتماعی با دیگران برای رسیدن به آن و دیگری تجربه، به این معنا که با تجربه ای که از کارهای گذشته داریم نسبت به آینده فکر کنیم. مستقل بودن به معنای مشورت نکردن نیست (لافنز، ۲۰۰۸). استقلال واقعی و اصولی وقتی تحقق پیدا می کند که هدفی را که شخص دنبال می کند تنها به واسطه صحبت دیگران زیر پا نگذارد بلکه برای رسیدن به آن اهداف، از مشورت کردن با دیگران استفاده کند. ارتباط زیادی بین موفقیت در کار و مستقل بودن یک فرد وجود دارد که با توجه به هدف تحقیق در جای خود از آن استفاده شده است.

روش پژوهش

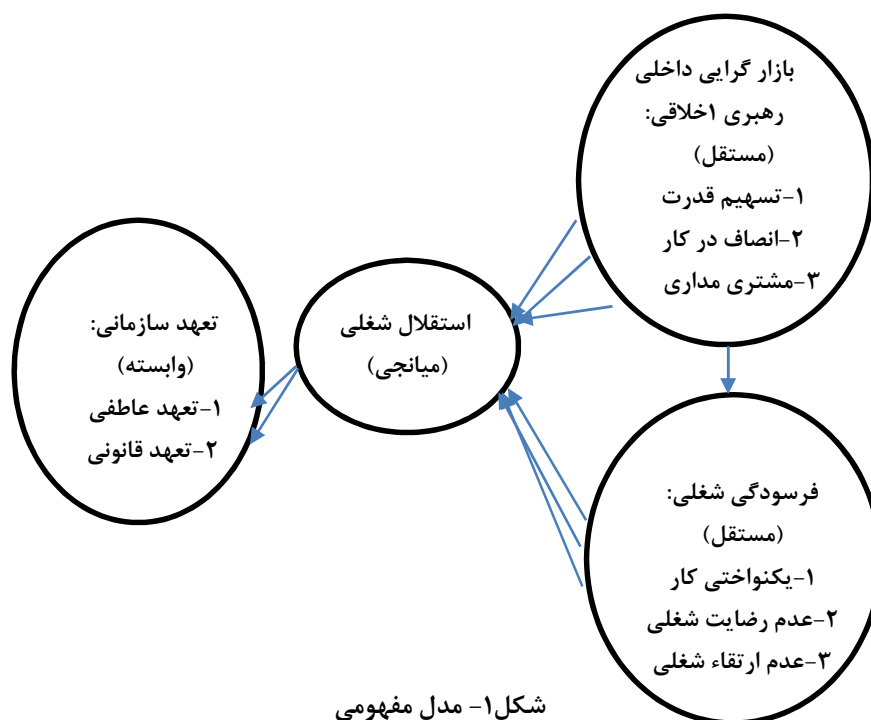
پژوهش حاضر با توجه به هدف آن از گروه پژوهشهای کاربردی است. روش تحقیق نیز از لحاظ سبک به دست آوردن داده ها از آنجایی که برای اثبات فرضیه های تحقیق از نظرسنجی با افراد درگیر مسئله استفاده شده است از نوع توصیفی -همبستگی می باشد. همچنین جهت جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانه ای هم استفاده شده به طوری که برای تدوین پیشینه تحقیق و چارچوب نظری از منابع در دسترس مانند اینترنت، مقالات و کتب موجود وفیش برداری از آنها و نهایتا اجرای پرسشنامه محقق ساخته و مصاحبه با کارکنان و مصاحبت با کارشناسان و مدیران بانک شهر استفاده گردید. پرسشنامه از نظر روایی و پایایی مورد بررسی قرار گرفته و در بین نمونه هدف توزیع و جمع آوری گردیده است. تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق با استفاده از نرم افزارهای آماری spss و pls انجام شده است.

پرسشنامه محقق ساخته، مهمترین ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق محسوب می شود که مولفه های آن از تحقیقات و مطالعات گذشته استخراج شده است. این پرسشنامه از 30 سؤال پنج گزینه ای مبتنی بر طیف لیکرت (از ۱ به معنای کاملاً مخافم یا ۵ به معنای کاملاً موافقم) تنظیم شده است. به طوری که؛ در پرسشنامه مربوط به پژوهش حاضر، در ابتدا سوالات جمعیت شناختی و یا

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

همان دموگرافیک مطرح شده و پس از آن سوالات مربوط به هر کدام از متغیرها مطرح گردیده است که تعداد ۱۰ سوال مربوط به بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی با متغیرهای مشتری مداری ۴ سوال، انصاف در کار ۳ سوال، تسهیم قدرت با ۳ سوال؛ تعداد ۱۰ سوال مربوط به کار فرسودگی شغلی با مولفه های یکنواختی کار با ۳ سوال و عدم رضایت شغلی با ۳ سوال؛ ۴ سوال مربوط عدم ارتقاء شغلی، ۴ سوال مربوط به استقلال شغلی و ۶ سوال مربوط به تعهدسازمانی مورد پیمایش قرار گرفته است.

مدل اصلی پژوهش



شکل ۱- مدل مفهومی

(ruth et al., 2016; miao et al., 2016)

قلمرو زمانی و مکانی و نمونه پژوهش

قلمرو مکانی پژوهش حاضر بانک شهر ایران بوده و کلیه کارکنان حاضر و فعال شعب بانک تا تاریخ ۱۳۹۵/۰۸/۳۰ را شامل می شود.

که نمونه انتخابی کلیه پرسنل سرپرستی منطقه ۳ این بانک در نظر گرفته شده است.

یافته های پژوهش

از ۲۸۳ نفر پرسشنامه جمع آوری شده ۲۶۹ نفر مرد و ۱۴ نفر زن بوده که نشان می‌دهد حدود ۹۵ درصد جواب دهندگان مرد و ۵ درصد آنها زن بوده اند. از بین پاسخ دهندگان ۲۹ درصد مجرد و ۷۱ درصد متاهل هستند. همچنین حدود ۷۸ درصد افراد بین ۲۶ تا ۳۵ سال سن داشته و حدود ۷۲ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۱۸ درصد مدرک کارشناسی ارشد را شامل می‌شوند. از طرفی ۲۲ درصد افراد نمونه زیر ۵ سال، ۶۴ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال و ۵ درصد بالاتر از ۲۰ سال سابقه کار دارند.

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری

پایایی سازه

در این پژوهش از مدل یابی معادلات ساختاری با کمک روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار SmartPLS جهت آزمون فرضیات و صحت مدل اصلی استفاده شده است. در اینجا سه متغیر مکنون داشته که برای اندازه‌گیری آنها از مولفه‌ها و شاخص‌هایی استفاده شده است. در این قسمت ویژگی‌های فنی هر یک از مدل‌های اندازه‌گیری از طریق بررسی روایی و پایایی سازه را برای متغیرهای مکنون مورد بررسی قرار داده شده است. در جدول ۱ به تفکیک هر متغیر بارهای عاملی، اعداد معناداری هر گویه (سوال) نشان داده شده است.

جدول ۱- بررسی پایایی متغیرهای پژوهش

متغیر مکنون	متغیر	نشانگر گویه	بار عاملی	آماره t
بازاریگرایی داخلی رهبری اخلاقی	تسهیم قدرت	Q1	۰,۸۶۰	۳۶,۳۰۶
		Q10	۰,۷۶۱	۲۲,۴۶۴
		Q19	۰,۶۶۱	۹,۷۰۸
انصاف در کار		Q11	۰,۷۰۸	۸,۹۳۹
		Q2	۰,۸۹۰	۲۳,۴۳۳
		Q20	۰,۷۰۵	۲,۵۴۵
مشتری مداری		Q12	۰,۶۹۴	۲,۶۰۱
		Q21	۰,۶۲۱	۶,۷۳۳

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

۷,۴۰۵	۰,۶۴۲	Q28			
۱۷,۸۵۸	۰,۸۰۱	Q3			
۱۸,۷۴۶	۰,۸۲۵	Q13	یکنواختی کار	فرسودگی شغلی	
۱۲,۱۵۳	۰,۶۶۰	Q22			
۴۰,۸۱۵	۰,۸۹۳	Q4			
۲۲,۹۸۰	۰,۸۵۲	Q14			
۲,۶۰۱	۰,۶۰۶	Q23	عدم رضایت شغلی		
۸۲,۹۴۵	۰,۹۳۶	Q5			
۳۳,۵۴۴	۰,۸۵۱	Q15	عدم ارتقاء شغلی		
۶,۹۹۱	۰,۵۹۰	Q24			
۸,۹۱۲	۰,۶۳۷	Q29			
۱۶,۶۸۳	۰,۷۵۵	Q6			
۲,۴۴۰	۰,۶۵۸	Q16	استقلال شغلی		استقلال شغلی
۶,۲۱۹	۰,۵۹۹	Q25			
۳,۵۶۴	۰,۶۱۱	Q30			
۲۰,۳۳۳	۰,۸۵۸	Q7			
۸,۲۲۳	۰,۶۴۳	Q17	تعهد عاطفی	تعهد سازمانی	
۲۰,۵۳۹	۰,۷۹۳	Q26			
۲۳,۹۵۳	۰,۷۶۱	Q8			
۱۶,۹۷۸	۰,۷۳۵	Q18	تعهد قانونی		
۱۹,۴۶۹	۰,۷۸۳	Q27			
۳۱,۱۲۴	۰,۸۲۴	Q9			

بررسی رابطه بازاریگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

در مدل اندازه گیری، هماهنگی درونی مدل یا میزان پایایی، با محاسبه‌ی پایایی مرکب^{۱۳} سنجیده می‌شود. ضرایب پایایی در جدول زیر نشان داده شده است. در مدل همه ساختارهای مدل دارای پایایی مرکب بالایی هستند و از ۰,۷ معرفی شده، بزرگتر هستند. پایایی مرکب نشان دهنده پایایی درونی بالای داده‌های تحقیق است. همچنین مقداری آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۷ نشانگر پایایی قابل قبول است (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۴). جدول ۲ مقادیر شاخص‌های محاسبه پایایی را نشان می‌دهد.

جدول ۲- میزان شاخص‌های پایایی

متغیر	پایایی مرکب (>0.7)	آلفای کرونباخ (>0.7)
تسهیم قدرت	۰,۸۸	۰,۸۳
انصاف درکار	۰,۸۴	۰,۷۷
مشتری مداری	۰,۹۰	۰,۸۸
یکنواختی کار	۰,۷۹	۰,۷۹
عدم رضایت شغلی	۰,۹۴	۰,۹۳
عدم ارتقاء شغلی	۰,۷۶	۰,۸۲
استقلال شغلی	۰,۸۶	۰,۸۳
تعهد عاطفی	۰,۹۱	۰,۷۸
تعهد قانونی	۰,۸۹	۰,۸۷

آزمون روایی سازه

روایی همگرا

در مدل معادلات ساختاری علاوه بر روایی سازه که برای بررسی اهمیت گویه‌های انتخاب شده برای اندازه گیری متغیرها به کار می‌رود، روایی تشخیصی (همگرا) نیز مورد نظر است. این فرایند با کمک شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE) مشخص می‌شود. ضرایب AVE نشان می‌دهند که چه درصدی از واریانس ساختار یا متغیر مدل، به وسیله یک گویه مجزا تشریح شده است. ساختارها یا متغیرهای مدل، دارای میانگین واریانس استخراج شده (AVE) بالاتر از ۰,۵

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

معرفی شده، بزرگتر هستند. بنابراین نتیجه گرفته می شود که گویه ها می توانند به اندازه کافی واریانس متغیرهای مدل پژوهش را تشریح نمایند.

جدول ۳- مقادیر AVE

متغیر	AVE (>0.5)
تسهیم قدرت	۰,۵۵
انصاف در کار	۰,۴۷
مشتری مداری	۰,۵۱
یکنواختی کار	۰,۵۷
عدم رضایت شغلی	۰,۵۲
عدم ارتقاء شغلی	۰,۵۳
استقلال شغلی	۰,۴۹
تعهد عاطفی	۰,۵۲
تعهد قانونی	۰,۵۶

روایی واگرا

روایی واگرا همبستگی یک متغیر را با یک متغیر غیر مرتبط با آن را می سنجد. روایی واگرا از دو طریق سنجیده می شود. یکی روش بارهای عاملی متقابل است که میزان همبستگی بین شاخص های یک سازه را با همبستگی آن ها با سازه های دیگر مقایسه می کند و روش دیگر معیار پیشنهادی فورنل و لارکر است که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. روایی واگرا در سطحی قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر (یعنی مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه ها) در مدل باشد.

جدول ۴- بررسی روایی واگرا مدل اندازه‌گیری با روش فورنل و لارکر

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
تسهیم قدرت	۰,۷۴								
انصاف در کار	۰,۶۸	۰,۶۹							
مشتری مداری	۰,۶۲	۰,۴۵	۰,۷۲						
یکنواختی کار	۰,۵۸	۰,۵۹	۰,۶	۰,۸۷					
عدم رضایت شغلی	۰,۴۸	۰,۶۱	۰,۳۶	۰,۴۹	۰,۷۱				
عدم ارتقاء شغلی	0.62	0.58	0.44	0.53	63	0.64			
استقلال شغلی	0.47	0.6	0.45	0.58	0.52	0.61	0.73		
تعهد عاطفی	0.58	0.63	0.46	0.55	0.49	0.62	0.66	0.68	
تعهد قانونی	0.52	0.45	0.54	0.63	0.48	0.59	0.52	0.65	0.83

تأییدیه مدل

جدول ۵- بررسی برازندگی

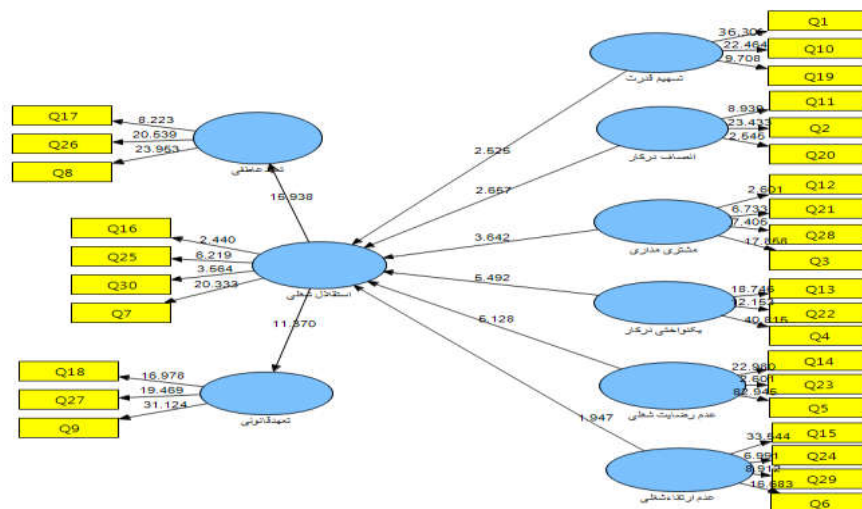
مقدار گزارش شده	شاخصها
0.049	مجذور کای
22	درجه آزادی
2.3	مجذور کای/درجه آزادی
0.07881	RMSEA
0.92	GFI
0.91	AGFI
0.94	NFI
0.96	NNFI
0.98	IFI
0.98	CFI

طبق جدول فوق مقدار کای دو به درجه آزادی برابر با 2.3 بوده و کوچکتر از ۳ است. پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت کم میان مدل مفهومی تحقیق باداده های مشاهده شده آن می باشد. مقدار RMSEA برابر با 0.07881 و کوچکتر از ۰,۰۸ بوده و طبق قوانین لیزرل علاوه بر کای دو هر چه میزان شاخص RMSEA کمتر باشد مدل از برازش مناسبتری برخوردار است. در ادامه نیز مشاهده می شود که مجموع شاخص های GFI و AGFI و NFI و NNFI و IFI و CFI بزرگتر از ۰,۹ بوده و نتیجه می شود که مدل برازش مطلوبی را نشان داده و مورد تأیید می باشد.

آزمون مدل ساختاری اصلی

بعد از بررسی برازش مدل های اندازه گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می رسد. بخش ساختاری مدل تنها به متغیرهای پنهان کار دارد و روابط بین آنها را مورد بررسی قرار می دهد. در ادامه معیارهای بررسی برازش مدل ساختاری تشریح شده است.

ضرایب معناداری T

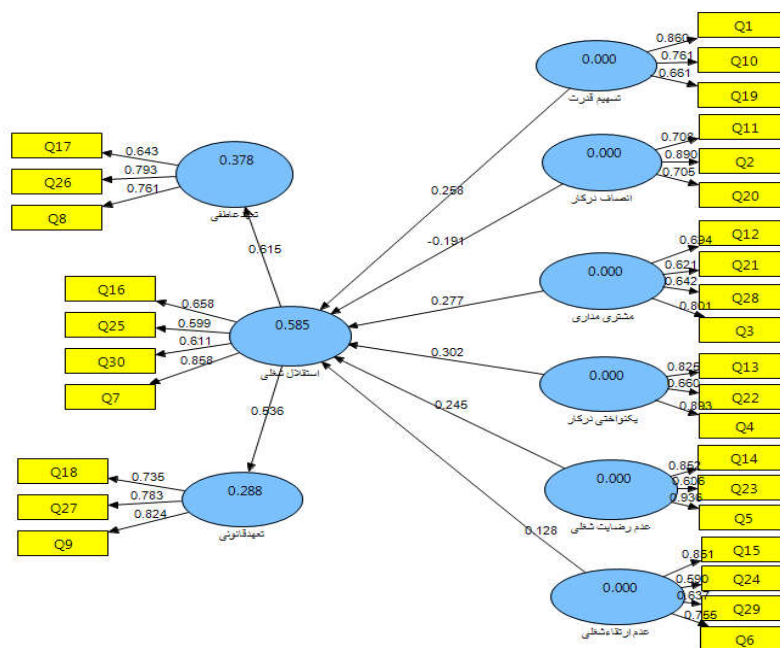


شکل ۲-مدل اصلی در حالت معناداری

بررسی مدل های اندازه گیری به همراه آماره تی، ضریب استاندارد و مقدار خطا در عوامل مختلف همواره به تعداد متغیرهای مشاهده شده مدل اندازه گیری ارائه می شود. هر مدل شامل ضریب مسیر بین متغیر مشاهده شده و متغیر مکنون، خطای اندازه گیری متغیر مشاهده شده به همراه آزمون معناداری آن بر پایه مشخصه t و نیز مقدار ضریب تعیین یا نسبت واریانس تبیین شده به وسیله متغیر مکنون است. نتایج آزمون مدل اصلی تحقیق در حالت معناداری ضرایب در شکل ۴-۱ نشان داده شده است.

معیار R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای وابسته مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درون زا دارد و چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰،۱۹، ۰،۳۳ و ۰،۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای R^2 معرفی می کند. شکل ۳ مدل اصلی پژوهش را در حالت ضرایب مسیر نشان می دهد. نتایج این مقادیر در جدول ۶ نشان داده شده است.



شکل ۳- مدل اصلی در حالت ضریب مسیر

جدول ۶- مقادیر R^2 متغیرهای درون زا

متغیر	R^2
استقلال شغلی	۰,۵۸۵
تعهد عاطفی	۰,۳۷۸
تعهد سازمانی	۰,۲۸۸

اعداد نوشته شده روی مسیرهایی که متغیرهای اصلی پژوهش را به هم متصل کرده‌اند ضرایب مسیر مدل ساختاری است (β) و نشان دهنده میزان تاثیری که یک متغیر درون زا بر متغیر برون زا دارد. هرگاه این ضرایب به توان دو برسد مقدار R^2 به دست می‌آید و زمانی که چند متغیر بر متغیری تاثیر گذار باشد، جمع توان دوهای ضرایب مسیر R^2 را نشان می‌دهد. در جدول ۴-۱۰ با توجه به مقادیر معرفی شده توسط چین (۱۹۹۴) تمامی متغیرها از مقادیر ملاک دارای R^2 نسبتاً مناسبی است که مناسب برودن برازش مدل ساختاری را تایید می‌کند.

مقادیر f^2

معیار اندازه تاثیر در مدل‌های کاربرد دارد که متغیرهای درون‌زایی داشته باشند که بیش از یک متغیر برون‌زا تاثیر می‌پذیرند. در این مدل استقلال شغلی از چند متغیر تاثیر پذیر است. کوهن (۱۹۹۴) سه مقدار ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را به ترتیب نشان از اندازه تاثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر معرفی نموده است. جدول ۷ شدت رابطه‌ی میان سازه‌های مدل را تعیین می‌کند.

جدول ۷- اندازه اثر f^2

شدت اثر	f^2	مسیر
کوچک	۰,۰۷۷	تسهیم قدرت --> استقلال شغلی
کوچک	۰,۰۳۵	انصاف درکار --> استقلال شغلی
کوچک	۰,۰۵۱	مشتری مداری --> استقلال شغلی
کوچک	۰,۰۳۹	یکنواختی کار --> استقلال شغلی
کوچک	۰,۰۴۶	عدم رضایت شغلی --> استقلال شغلی
کوچک	۰,۰۷۱	عدم ارتقاء شغلی --> استقلال شغلی

مقادیر Q^2

این معیار توسط استون و گیزر^{۱۵} (۱۹۷۵) معرفی شد که قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند. به اعتقاد آنها مدل‌هایی دارای برازش ساختاری قابل قبولند که قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل ساختاری، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تاثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تایید شوند. هنسلر^{۱۶} و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ملاک ۰,۰۲، ۰,۱۵ و ۰,۳۵ را در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا معرفی می‌کند.

جدول ۸- کیفیت پیش بینی کنندگی (Q^2)

متغیر	Q^2
استقلال شغلی	۰,۲۲
تعهد عاطفی	۰,۱۷
تعهد سازمانی	۰,۲۳

جدول ۴-۱۲ نشان می‌دهد که تقریباً تمام متغیرهای درون‌زا از مقدار Q^2 نسبتاً مناسبی برخوردار هستند که برازش مناسب مدل ساختاری را نشان می‌دهد.

معیار ارزیابی برازش کلی مدل

برای ارزیابی برازش کلی مدل از معیار GOF به صورت زیر استفاده شده است.

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

که $\overline{Communalities}$ برابر میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای درون‌زا است و R^2 میانگین R^2 آن متغیرها است. وتزلس^{۱۷} و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ملاک ۰,۰۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF در نظر گرفتند. با استفاده از میانگین R^2 و متوسط شاخص اشتراک مقدار GOF برای کل مدل مقدار ۰,۴۴ محاسبه شد که نشان می‌دهد برازش کلی مدل در حد قوی می‌باشد.

جدول ۹- مقادیر اشتراکی متغیرهای درون زا و مقادیر R²

R ²	Communalities	متغیر
-	۰,۴۸۷	تسهیم قدرت
-	۰,۵۲۸	انصاف درکار
-	۰,۵۱۱	مشتری مداری
-	۰,۵۳۸	یکنواختی کار
-	۰,۵۴۶	عدم رضایت شغلی
-	۰,۴۶۹	عدم ارتقاء شغلی
۰,۵۸۵	۰,۵۲۴	استقلال شغلی
۰,۳۷۸	۰,۵۶۸	تعهد عاطفی
۰,۲۸۸	۰,۵۱۰	تعهد قانونی
۰,۴۱۷	۰,۵۲۰	میانگین

بررسی نقش میانجی متغیر استقلال شغلی

همانطور که در مدل نیز قابل مشاهده است، متغیر استقلال شغلی در رابطه بین تسهیم قدرت، انصاف درکار، مشتری مداری، یکنواختی کار، عدم رضایت شغلی، عدم ارتقاء شغلی و تعهد عاطفی و قانونی نقش میانجی دارد. برای آزمون نقش متغیر میانجی روش‌های مختلفی وجود دارد. این روش‌های عبارتند از روش بارون و کنی (۱۹۸۶)، آزمون سابیل ۱۹ و بوت استرایپینگ ۲۰. در این پژوهش متداول‌ترین روش آزمون میانجی در حوزه علوم انسانی یعنی روش بارون و کنی استفاده شده است. روش بارون و کنی (۱۹۸۶) دارای دو مرحله می‌باشد. مرحله اول مدل ساختاری پژوهش را بدون متغیر میانجی بررسی می‌کنیم (Total Effect) در صورتی که ضریب رگرسیونی این مسیر (مسیر c) معنی‌دار بود به مرحله دوم رفته و میانجی‌گری را آزمایش می‌کنیم. در مرحله دوم مدل ساختاری پژوهش را با حضور متغیر میانجی اجرا می‌کنیم و مسیر متغیر مستقل به میانجی (مسیر a) و مسیر متغیر میانجی به وابسته (مسیر b) را بررسی می‌کنیم. اگر هر دو مسیر معنادار بودند نتیجه می‌گیریم که متغیر دارای نقش میانجی است اما این میانجی دارای نقش جزئی است یا نقش کامل، باید به بررسی مسیر متغیر مستقل و وابسته با حضور میانجی (مسیر c') بپردازیم (Mediation)

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

Effect)، اگر این مسیر معنادار بود متغیر میانجی دارای نقش جزئی و اگر غیر معنادار شد، دارای نقش کامل است. اما اگر در همان ابتدای کار مسیر c معنی دار نشد امکان آزمون میانجی‌گری وجود ندارد ولی می‌توانیم تاثیر غیرمستقیم مسیر متغیر مستقل بر وابسته را مطالعه کرد (indirect Effect). در این حالت باید توجه داشت که رابطه‌ی غیر مستقیم با میانجی‌گری متفاوت است. در میانجی‌گری کامل، بیان می‌شود که مسیر غیر مستقیم، تمامی تاثیر متغیر مستقل روی وابسته را جذب کرده ولی در رابطه غیر مستقیم بیان می‌شود که متغیر وابسته تنها از طریق متغیر میانجی می‌تواند از متغیر مستقل تاثیر پذیرد. در جدول ۱۰ به صورت خلاصه تحلیل میانجی را به روش بارون و کنی آورده شده است.

جدول ۱۰- تصمیم‌گیری در مورد متغیر میانجی با روش بارون و کنی

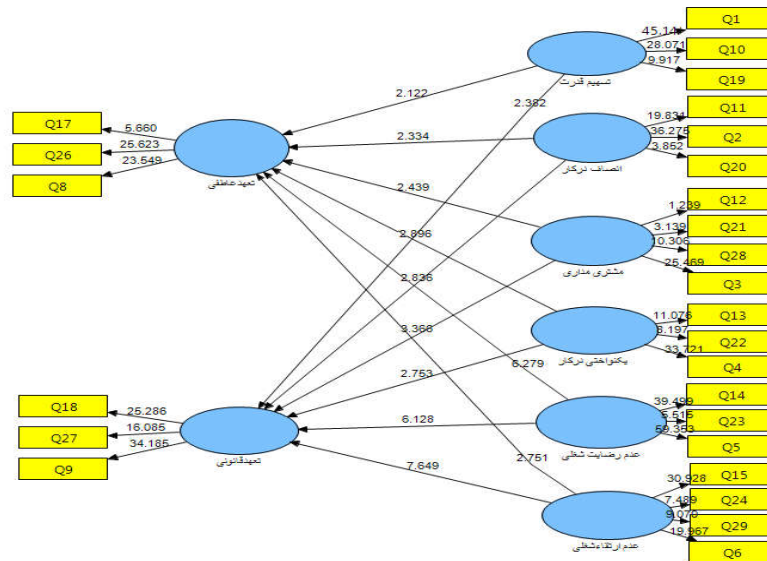
نتیجه	مسیر c'	مسیر b	مسیر a	مسیر c
میانجی‌گری جزئی	sig	sig	sig	sig
میانجی‌گری کامل	Non-sig	sig	sig	sig
تاثیر مستقیم		sig	Non-sig	sig
تاثیر مستقیم		Non-sig	sig	sig
تاثیر غیر مستقیم		sig	sig	Non-sig
بدون اثر		Non-sig		Non-sig
بدون اثر			Non-sig	Non-sig

(منبع: پهلوان شریف و مهدویان، ۱۳۹۴: ۹۹)

زمانیکه متغیر میانجی وارد مدل می‌شوند طبق شکل ۱، این مسیر هنوز معنادار است (T-value=2.626)، حال با توجه به معنادار بودن سایر مسیرها می‌توان گفت که متغیراستقلال شغلی به طور جزئی رابطه بین تسهیم قدرت و تعهد عاطفی را میانجی‌گری می‌کنند. بنابراین مدل اولیه پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد. به همین ترتیب در مورد ارتباط تسهیم قدرت و تعهدقانونی هم می‌توان چنین گفت که تسهیم قدرت به طور مستقیم و بدون حضور میانجی استقلال شغلی بر تعهدقانونی تاثیر دارد و قادر است ۴۵,۷ درصد از تغییرات آن را پیش بینی کند. زمانیکه متغیر میانجی وارد مدل می‌شوند طبق شکل ۱، این مسیر هنوز معنادار است (T-value=2.896)، حال با توجه به معنادار بودن سایر مسیرها می‌توان گفت که متغیراستقلال شغلی به طور جزئی رابطه بین

بررسی رابطه بازرگانی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

تسهیم قدرت و تعهد قانونی را میانجی‌گری می‌کند. در مورد سایر متغیرها هم مطابق با ضریب مسیر مندرج و معناداری جدول ۱۰ همین استدلال صدق می‌کند.



شکل ۴- مدل ساختاری پژوهش بدون متغیر میانجی

حال برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF^{21} استفاده می‌کنیم (لاکوباچی و دهاچک^{۲۲}، ۲۰۰۳) که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند. هر چه این مقدار به ۱ نزدیکتر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تاثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد. این مقدار از طریق زیر محاسبه می‌شود.

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

در این پژوهش به دلیل وجود یک متغیر میانجی با بسط آماره VAF به بررسی شدت اثر غیرمستقیم می‌پردازیم، یعنی:

در نتیجه:

$$= 0,58 \frac{(0.277 \times 0.615)}{(0.277 \times 0.615) + 0.120} = 0,41 \frac{(0.191 \times 0.615)}{(0.191 \times 0.615) + 0.167} = 0,59 \frac{(0.258 \times 0.615)}{(0.258 \times 0.615) + 0.109}$$

$$= 0,25 \frac{(0.128 \times 0.615)}{(0.128 \times 0.615) + 0.230} = 0,27 \frac{(0.245 \times 0.615)}{(0.245 \times 0.615) + 0.407} = 0,83 \frac{(0.302 \times 0.615)}{(0.302 \times 0.615) + 0.038}$$

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

جدول ۱۱- محاسبه درصد vaf

متغیر	تعهد عاطفی	تعهد قانونی
تسهیم قدرت	59	36
انصاف در کار	41	48
مشتری مداری	58	52
یکنواختی کار	83	62
عدم رضایت شغلی	27	35
عدم ارتقاء شغلی	25	34

این بدان معنی است که تقریباً ۵۹ درصد از اثر تسهیم قدرت بر تعهد عاطفی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی استقلال شغلی تبیین می‌شود. به همین ترتیب تقریباً ۳۶ درصد از اثر تسهیم قدرت بر تعهد قانونی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی استقلال شغلی تبیین خواهد شد.

نتایج فرضیات مدل اصلی

جدول ۱۲- نتایج فرضیات طبق مدل اصلی

نتایج	فرضیات
تایید	بین انصاف در کار بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین مشتری مداری بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین تسهیم قدرت بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین انصاف در کار بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین مشتری مداری بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین تسهیم قدرت بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین یکنواختی در کار بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین رضایت شغلی بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین ارتقاء شغلی بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد عاطفی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین یکنواختی در کار بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین رضایت شغلی بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.
تایید	بین ارتقاء شغلی بانقش میانجیگری استقلال شغلی بر تعهد قانونی ارتباط معنادار وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

از آنجا که اخلاقیات هر سازمان بر ارزشهای عام و جهان شمول اخلاقی آن استوارند و سند جامع اخلاقی سازمان نیز بر اساس آن بنا خواهد شد. کدهای اخلاقی ارزشهای اصیل اخلاقی می‌باشند که برخی سازمانها به صورت مدون آنرا در آورده و به عنوان خط مشی اخلاقی خود آنها را تعیین می‌نمایند. لذا پرداختن به مقوله اخلاق نه تنها نباید محدود به کارهای تئوریک شده بلکه باتوجه به اثر مستقیم بر روحیه و اتحاد جمعی و رضایت شغلی کارکنان، باید در متن عملیات روزانه هر کاربری رشد و نمو آن به عینه حس شود.

این پرسشنامه بین ۲۸۳ نفر از کارمندان فوق توزیع و جمع آوری گردیده است. پس از جمع آوری پرسشنامه از لحاظ روایی و پایایی مورد آزمون و بررسی قرار گرفته و برای سنجش میزان پایایی آن نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. طبق شواهد ارائه شده نتایج نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار می‌باشد. روایی آن نیز باتوجه به مطالعات و تحقیقات پیشین و استفاده از نظر صاحبان خرد و متخصص در این زمینه مورد تأیید قرار گرفته است. در این تحقیق توصیف داده‌های دموگرافیک با استفاده از آمار توصیفی و جداول فراوانی انجام شده است. این داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss20 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و بررسی جهت تأیید روابط بین متغیرها و عوامل از طریق تحلیل عاملی تأییدی و تکنیک معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار pls انجام گرفته است.

به طور کلی ۱۸٪ مشارکت کنندگان حاضر شده در نمونه مورد بررسی مدرک تحصیلی شان فوق لیسانس است. ۹۵٪ کارمندان مشارکت کننده در موضوع پژوهش مرد بوده اند و ۷۸٪ آنها دارای سن ۲۶-۳۵ سال می‌باشند.

باتوجه به این که شاخص دوربین واتسون برای متغیرهای محاسبه شده بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی به ترتیب ۲,۴۳۶ و ۲,۴۳۴ و ۲,۳۸۶ است پس نتیجه می‌شود که بین مقادیر تفاضل همبستگی منفی و معنی داری وجود دارد. مقادیر f محاسبه شده برای تحلیل رگرسیون عملکرد معنادار است.

در تحقیق حاضر با توجه به نتیجه فرضیات مدل اصلی تاثیر بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی بر تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی تأیید می‌گردد. ضریب تعیین برای متغیر تعهد

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهارم - زمستان ۱۳۹۷

سازمانی مقدار 69٪ برآورد شده و نشان می دهد که متغیرهای بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی روی هم رفته می توانند 69٪ از تغییرات تعهد سازمانی را توضیح دهند. از طرفی دیگر با توجه به مقدار آماره تی می توان گفت که تاثیر بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی بر تعهد سازمانی معنادار بوده است. همچنین با توجه به نتایج فرضیه های مدل تحقیق ارتباط فی ما بین انصاف در کار، تسهیم قدرت، یکنواختی در کار، رضایت شغلی، مشتری مداری و ارتقاء شغلی بر تعهد عاطفی و قانونی تأیید گردید.

ضریب تعیین برای متغیر بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی 59٪ برآورد شده و نشان می دهد که متغیرهای یکنواختی در کار، رضایت و ارتقاء شغلی روی هم رفته توانسته اند 59٪ از تغییرات بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی را توضیح دهند.

بازارگرایی رهبری اخلاقی یک نوعی فرهنگ سازمانی است که به صورت کارآ و اثربخش به خلق رفتارهایی می پردازد که به منظور خلق ارزش های بیشتر برای مشتریان در نتیجه ارتقای عملکرد تجاری شرکت لازم و ضروری است. لذا به مدیران هر مجموعه ای پیشنهاد می شود تا به منظور ارتقاء رتبه و عملکرد خود که نتیجه آن دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده سازمان است، در شرایط رقابتی امروز به دو متغیر فرسودگی شغلی در کنار رهبری اخلاقی بیشتر توجه نمایند.

با پیچیده شدن سازمانها و بنگاهها، مدیریت بر آن ها نیز دچار پیچیدگی می شود. شناخت میزان تعهد سازمانی کارمندان یکی از این پیچیدگی هاست. با توجه به نتایج تحقیق حاضر توجه به انصاف در کار و زمینه سازی روحیه رضایت شغلی برای کارمندان میتواند بیشترین تاثیر را بر تغییرات تعهد سازمانی داشته باشد.

امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمانها، پرداختن به اخلاق و ارزشهای اخلاقی یکی از نکات حیاتی و تعهد آور آنها است. یکی از مهمترین مسائلی که امروزه ذهن جامعه سازمانی را به خود مشغول نموده است کمبود تعهد در کارکنان سازمان هاست. مسئله ای که می تواند ریشه های بسیاری داشته باشد. تعهد سازمانی به عواملی وابسته است که ممکن است کنترل و بهبود برخی از این عوامل از قبیل مشتری مداری، رضایت و ارتقاء شغلی بتواند تا حدودی درخت کهنسال تعهد را بیشتر به زندگی اش امیدوار نماید.

بررسی رابطه بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

بدون شک باتوجه به گسترش سطح ارتباطات که در اثر ارتقای ابزارهای ارتباطی عصر جدید حاصل شده است، درک صحیح از مفهوم بازارگرایی اخلاقی نیز می‌تواند در جهت تحقق اهداف شرکت هم مفید باشد. مفهومی که میتوان آن را ترکیبی از علم و هنرهم دانست. انجام تحقیق هایی در این زمینه به گسترش نکات قابل تامل این مهم کمک نموده و می‌تواند بیش از پیش توجه مدیران را به تاثیر رهبری اخلاقی بر فرسودگی شغلی که در این پژوهش هم اثبات گردید جلب نمود. اکثر اقتصاددانان در این امر توافق دارند که آنچه در نهایت خصوصیت و روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است و نه سرمایه یا منابع مادی آن. ازاینرو افراد دارای نیازها، انتظارات، انگیزه‌ها، توقعات، نگرشها و اهداف متفاوتی می‌باشند و سازمانها نیز بر حسب اهداف و وظایف و فعالیتهای جاری خود نیازها و انتظارات خاصی را به آنها القا می‌نمایند، لذا هر چه سازگاری عوامل فوق با شغل افراد بیشتر باشد، وفاداری بیشتری را نسبت به سازمان در پی خواهد داشت. براین اساس می‌توان با کشف راهکارهایی که موجب انگیزش هرچه بیشتر پرسنل می‌گردد، موجبات رضایت و ایجاد تعهد را برای کارکنان فراهم نمود.

بدون شک اهمیت و ضرورت این پژوهش از آنجا نشأت می‌گیرد که بدون وجود رهبری اخلاقی و تعهد کافی، بهره‌وری پرسنل بشدت کاهش یافته و نهایتا کوچکترین اثر آن متوجه فرسودگی شغلی کارمندان خواهد شد. بنابراین کشف چگونگی تاثیر عواملی مثل بازارگرا بودن رهبری اخلاقی که میتوانند موجبات افزایش تعهد کارکنان گردند، کاملا ضروری بنظر می‌رسد.

صاحب نظران علم مدیریت معتقدند علاقمندی و در واقع نگرشهای مثبت شغلی سبب کوشش و تلاش کاری بیشتر و در نتیجه باعث کاهش هزینه ها می‌شود. چنانچه نیازهای واقعی کارکنان به درستی درک، و به آن بها داده شود و مدیران در صدد ارضای آنها باشند بهره‌وری در سازمان نیز افزایش خواهد یافت. پس با علم به این مهم که جمع بندی و نتیجه گیری از یک پژوهش همواره بخش اصلی آن محسوب می‌گردد و نتایج کلیه فعالیتهای صورت گرفته در طول پروسه تحقیق رانشان خواهد داد.

منابع

- ۱) توان، اصغر وهمکاران، ۱۳۹۵، ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران، پرستاری و مامایی جامع نگر، دوره ۲۵، شماره ۸۰، صص ۴۹الی ۵۸
- ۲) میرکمالی، سیدمحمد وهمکاران، ۱۳۹۵، بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان، مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۴، صص ۱۱الی ۲۲
- ۳) جیب زاده، عنایت اله وهمکاران، ۱۳۹۵، تاثیر رهبری اخلاقی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان با توجه به نقش میانجی عدالت ادراک شده کارکنان، رسالت مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۲۱، صص ۲۷الی ۴۲
- ۴) صالحی، محمد وهمکاران، ۱۳۹۵، رابطه اخلاق حرفه ای با تعهد سازمانی از دیدگاه پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) ساری، اخلاق زیستی، دوره ۶، شماره ۲۰، صص ۳۳الی ۴۶
- ۵) ظهیری، آریتا وهمکاران، ۱۳۹۴، رابطه رهبری و زمینه اخلاقی با تعهد عاطفی: نقش میانجی گر حمایت سازمانی ادراک شده، اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۳، صص ۷۵تا ۸۴
- ۶) شریفی، ناهید و همکاران، ۱۳۹۴، مدل یابی معادلات ساختاری روابط بین سرمایه روان شناختی با تعهد سازمانی و ادراک از عملکرد شغلی، رفاه اجتماعی، دوره ۱۵، شماره ۵۹، صص ۱۲۱الی ۱۵۰
- ۷) نقی زاده، هوشنگ وهمکاران، ۱۳۹۴، نقش هویت یابی و باورهای اخلاقی کارکنان در نتایج عملکردی رهبری اخلاقی، اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۹۷الی ۱۰۶
- ۸) خلاوه، الهام وهمکاران، ۱۳۹۴، پیش بینی ادراک امنیت شغلی و اعتماد سازمانی، از طریق رهبری اخلاقی و پایبندی به قرارداد روانشناختی، اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۳۸الی ۴۴
- ۹) زانیار، شیخه پور وهمکاران، ۱۳۹۴، بررسی رابطه اخلاق کاری اسلامی و فرسودگی شغلی مدرسان دانشگاه آزاد اسلامی و پیام نور، مدیریت اسلامی، دوره ۲۳، شماره ۱، صص ۲۲۵الی ۲۴۱
- ۱۰) عربی، حمیدرضا وهمکاران، ۱۳۹۲، فراتحلیل تحقیقات پیرامون رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان، رفاه اجتماعی، دوره ۱۳، شماره ۴۸، صص ۹۱الی ۱۱۰
- ۱۱) رجوعی، مرتضی، ۱۳۹۰، تحلیل پیش شرطها و پیامدهای بازارگرایی در صنعت بیمه ایران: توسعه یک مدل مفهومی. پایان نامه دکتری، اصفهان، دانشگاه اصفهان.
- ۱۲) مظفری، ا. و شمسی، ۱۳۹۰، بررسی روش ها و رویکردهای تجاری سازی تحقیقات دانشگاهی، سیاست علم و فناوری، شماره ۴، صص ۱۵ - ۲۸.

بررسی رابطه بازارگرایی داخلی رهبری اخلاقی و فرسودگی شغلی /خواجه سروی، ابراهیمی سروعلیا

- ۱۳) صدری، ع. و زاهدی؛ ۱۳۸۸، مطالعه پیگیرانه عملکرد نظام تربیت تکنسین آموزشدهنده های فنی و حرفه ای ایران، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۴، صص ۹۹ - ۱۱۴.
- ۱۴) موسی خانی، م. و محمدنیا، ۱۳۸۵، ارائه و تبیین شاخصهای انتخاب مدل رهبری نوین و نحوه یکپارچه سازی آن در سازمانها (مقایسه تطبیقی رهبری خدمتگزار و رهبری تحول گرا)، دوره ۴، شماره ۴.
- ۱۵) خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۴، روش تحقیق در مدیریت، تهران، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد.
- ۱۶) افجه ای، سید علی اکبر، ۱۳۸۰، رهبری و مدیریت اسلامی، دانش و توسعه، شماره ۱۳، صص ۲۷ - ۴۲
- ۱۷) سرمد، زهره و دیگران، ۱۳۷۹، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران، نشر آگه.
- 18) Meltem Ceri-Booms , Petru Lucian Curşeu , Leon A.G. Oerlemans. *Task and person-focused leadership behaviors and team performance: A meta-analysis. Human Resource Management Review* , March 2017 . Volume 27 , Issue 1 , Pages 178-192
- 19) C.fred miano , guangping wang , the differential of functional vis-à-vis relational customer orientation on salesperson creativity , journal of business rasearch . may2016 , page10
- 20) Ruth maria stock . understanding the relationship between frontline employee boreout and customer orientation , marketing and human resource management , february2016 , page10
- 21) Rajib Lochan Dhar. *Ethical leadership and its impact on service innovative behavior: The role of LMX and job autonomy. Tourism Management* . December 2016. Volume 57 , Pages 139-148
- 22) Zheng .Dianhan. *Effects of ethical leadership on emotional exhaustion in high moral intensity situations*. October 2015 , Volume 26 . Issue 5 , Pages 732-748
- 23) Meral Elçi , Melisa Erdilek Karabay. Investigating the Mediating Effect of Ethical Climate on Organizational Justice and Burnout: A Study on Financial

Sector. Social and Behavioral Sciences . 20 October 2015 . Volume 207 . Pages 587-597

24) Dijke . David De Cremer. *Ethical leadership and follower organizational deviance: The moderating role of follower moral attentiveness*. The Leadership Quarterly . April 2015 .Volume 26 . Issue 2 . Pages 190-203

25) Heather K. Spence Laschinger. *New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital*. June 2014. Volume 1 . Issue 1 . Pages 19-28

26) ICEM. *Stimulating Organizational Innovativeness through Ethical Leadership Practices: The Mediating Role of Organizational Trust*. Economics and Management. 26 November 2014. Volume 156 . 26 November 2014 . Pages 231-235

27) Woo Gon Kim . Robert A. Brymer. The effects of ethical leadership on manager job satisfaction . commitment . behavioral outcomes . and firm performance. International Journal of Hospitality Management . December 2011 . Volume 30 . Issue 4 . Pages 1020-1026

28) David M. Mayer . Maribeth Kuenzi . How low does ethical leadership flow? Test of a trickle-down model . *Organizational Behavior and Human Decision Processes* . January 2009 . Volume 108 . Issue 1 . Pages 1-13

29) Luthans. Fred .*Organizational Behavior*, 11th ed. Boston: McGraw-Hill, (2008) . Pages: 201-244

30) Brown M. E., Treviño L. K., Harrison. D. A. "Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing"; *Organizational behavior and human decision processes*. (2005). 97(2). pp 117-134.

31) Rousseau. D. M. The problem of the psychological contract considered. *Journal of Organizational Behavior*. (1998). Vol 19(Spec). 665-671.

32) 47-Allen.n.j and meyer.ip.the measurement and antecedence of affective . continuance and normative commitment to the organization. journal of occupational psychology. (1997). 63. page 1-18.

- ۱ . C.fred
- ۲ . Meltem
- ۳ . Ruth
- 4 . Heather
- 5 .donavan
6. Dugguh and Dennis
- 7 . ICEM
8. Conoli and yuork
- 9 . Mayer
- 10 .Bradvic
- 11 .Booms
- 12 . Rousseau
13. Composite reliability
14. Chin
15. Ston & Geisser
۱۶. Hensler
17. Wetzles
18. Baron and Kenny
- 19.Sobel test
20. Bootstapping
۲۱. Variance Accounted For
۲۲. Lacobucci & Duhachek,2003