

## بررسی رابطه بین اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری در کارکنان دانشگاه مازندران

طهمورث حسنقلی پور<sup>۱</sup>، معصومه تدریس حسنی<sup>۲</sup>، اکبر رحیمی پور<sup>۳\*</sup>، فاطمه علی پور<sup>۴</sup>

۱- دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲- کارشناسی ارشد حسابداری، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

۳- کارشناسی ارشد مدیریت، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

۴- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت، رشت، ایران

### چکیده

رفتار شهروندی سازمانی از جمله مفاهیم نوین مدیریتی است که تأثیرات فردی و سازمانی متعددی دارد. شناخت وضعیت این نوع رفتار و راهکارهای توسعه آن در بهبود فعالیتهای سازمانی نقش مهمی ایفا می‌کند. بر این اساس، پژوهش حاضر به بررسی ارتباط بین اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان دانشگاه مازندران تشکیل می‌دهند، که مجموعاً ۵۴۴ پرسنل هستند، که تعداد ۲۵۳ نفر بعد از اجرای پیش آزمون و محاسبه آلفای کرونباخ از طریق فرمول کوکران به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد اخلاق کاری گریگوری سی، پتی (۱۹۹۰) و پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مدل تلفیقی اورگان و ریان (۱۹۹۵) و پودساکف و مک کوزنی (۲۰۰۶) است. آلفای کرونباخ

پرسشنامه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۸۰ بدست آمده است. برای تحلیل داده‌ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج معادلات ساختاری نشان داد بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد، همچنین بین اخلاق کاری و رفتارهای کمکی، جوانمردی، وفاداری، شرافت شهروندی، خود رشدی، اطاعت رابطه معنی داری وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت سازمان‌ها، اخلاق کار، رفتار شهروند سازمانی.

### مقدمه و بیان مسأله

اخلاق کار به عنوان یکی از زمینه‌های دانش مدیریت، مخصوصاً از زمان تولد نهضت مسئولیت اجتماعی در دهه ۱۹۶۰ به شمار می رود. در این دهه نهضت‌ها و جنبش‌های آگاهی بخش اجتماعی توقعات مردم را از شرکت‌ها بالا برد. مردم به این عقیده رسیده بودند که شرکت‌ها باید از امکانات وسیع مالی و نفوذ اجتماعی خود برای رفع مشکلات اجتماعی نظیر فقر، خشونت، حفاظت از محیط زیست، تساوی حقوق، بهداشت و سلامت همگانی و بهبود وضع آموزش استفاده کنند. بسیاری از مردم ادعا می کردند که چون شرکت‌ها با استفاده از منابع کشور به سود دست می یابند، لذا به کشور مدیون بوده و برای بهبود وضع اجتماع باید کوشش کنند. بسیاری از پژوهشگران، مدیران و مدارس بازرگانی این تغییر و تحولات را درک کرده و لذا در برنامه ریزی‌های خود و نیز در عمل کلمه ذینفعان را که شامل جامعه ای وسیع تر اعم از کارمندان، مشتریان و تامین کرده‌اند (علی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

اخلاق کار همانند دیگر رشته‌ها و زمینه‌های مدیریت به دنبال یک نیاز به وجود آمد. با پیچیده تر و پویاتر شدن تجارت، سازمان‌ها فهمیدند که به راهنمایی‌هایی برای انجام کارهای صحیح (از نظر اخلاقی) و پرهیز از کارهای غلط و مضر برای دیگران نیاز دارند و لذا اخلاق کار متولد شد. اخلاقیات و اصول اخلاقی از جمله مباحثی است که به کارگیری آن در جامعه مورد تاکید اسلام بوده است، به طوری که پیامبر اکرم اسلام (ص) هدف از رسالت خویش را به کمال رساندن مکارم اخلاقی معرفی کرده‌اند. از این رو اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باید‌ها نبایدها می تواند نقش مهمی در مدیریت کارا و اثربخش ایفا کند. اخلاق کار،

متعهد شدن انرژی ذهنی و روانی و فیزیکی فرد یا گروه به ایده جمعی است در جهت اخذ قوا و استعداد درونی گروه و فرد برای توسعه به هر نحو، اخلاق کارمهمترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی از جمله مفاهیم نوین مدیریتی است که تاثیرات فردی و سازمانی متعددی دارد. شناخت وضعیت این نوع رفتار و راهکارهای توسعه آن در بهبود فعالیت‌های سازمانی نقش مهمی ایفا می‌کند. مطابق باور صاحب نظران، هدف از مطالعه رفتار سازمانی توصیف، پیش بینی و تعیین عوامل موثر بر چهار رفتار کلیدی است که حیات و بقا سازمان‌ها در گرو آنهاست. این چهار رفتار عبارتند از: رضایت شغلی، غیبت‌گرایی کارکنان، بهره‌وری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (رایبیز و جاج<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰).

از بین این چهار عنصر رفتار شهروندی سازمانی مفهوم نسبتاً جدیدی تری است؛ که نظریه‌پردازی پیرامون آن در جریان تکوین است و مستلزم پژوهش‌های بیشتر است، تا از این رهگذر، مدل‌های نظری و کاربردی بیشتری پیرامون آن شکل گیرد. هر چند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مباحث جدید در رفتار سازمانی، با نگرش به بهبود کارآمدی کلی سازمان، رفتاری را در بر می‌گیرد که می‌تواند اخلاقی و یا غیر اخلاقی باشد، اما با نگاه به شاخص‌های مطرح در این مفهوم نمی‌توان تاثیر مثبت اخلاق بر روی آن را نادیده گرفت. از سوی دیگر اخلاق کار یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار فی نفسه دارای ارزش ذاتی است. اخلاق کار از دیدگاه افراد مختلف معانی متفاوتی دارد می‌توان گفت یک سیستم از ارزش‌هایی که اهمیت اصلی آن به کار یا فعالیت با اراده، نسبت داده می‌شود و صفات و منش‌هایی که باور می‌شود و بوسیله کار ارتقا می‌یابد. اخلاق کاری به عنوان یک هنجار اجتماعی، یک ارزش مثبت را در انجام عالی کار قرار می‌دهد و کار را به صورتی تعریف می‌کند که به طور ذاتی دارای ارزش است (خاوری، ۱۳۸۶: ۴۶).

به عنوان یک هنجار اجتماعی، اخلاق کار یکی از چندین قانون نانوشته‌ای است که حاکم بر جنبه‌های زندگی مانند کار، رفتار جنسی یا تعهدات اعضای خانواده به یکدیگر است. مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌های معنوی که درستی یا نادرستی رفتار فرد یا گروه را معین

می‌کند، اخلاق کاری نامیده می‌شود. در واقع، دو دسته عوامل هستند که بر روی اخلاق کار تأثیر مهم دارند. یک دسته عوامل مربوط به محیط اجتماعی و یک دسته عوامل مربوط به کار، که البته نقش عوامل اجتماعی مهمتر است. در واقع، اگر چه عواملی مانند رضایت از کار، فضا و شرایط کار، نقش آفرینی فرد در محیط کار و ثبات شغلی او در افزایش اخلاق کار او مهم هستند. لیکن عوامل مهمتری هستند که تأثیر آنها بر اخلاق کار بیشتر است و این عوامل، عمدتاً اجتماعی‌اند. اخلاقی شدن سازمان به افزایش کارآیی و اثر بخشی منجر می‌شود که این دو خود از پایه‌های اساسی بهره‌وری هستند (قراملکی، ۱۳۸۵).

به زعم برخی از نویسندگان اخلاق کاری مترادف با تعهد کاری است و دارای چهار بعد تعهد کاری، تعهد حرفه‌ای، تعهد سازمانی، و تعهد رابطه‌ای است (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل وضعیتی قرار می‌دهد که به صورت داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل کنند (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که به قصد کمک به همکاران یا سازمان بوسیله یک فرد انجام می‌گیرد و در حیطه وظایف رسمی قرار نمی‌گیرد (کوهن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶: ۱۸). در رفتار شهروندی سازمانی بطور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که علیرغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها وجود ندارد، در سایه انجام آنها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود. از سوی دیگر اخلاق کار یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار فی نفسه دارای یک ارزش ذاتی است. تغییر ماهیت کار تبدیل به یک جریان همیشگی در مطالعه رفتار شهروندی سازمانی شده است، به گونه‌ای که مفهوم کار از مجموعه‌ای از تکالیف کاری به آمیخته‌ای از نقش‌های کار و رفتار تغییر پیدا کرده است. مسأله‌ای که سازمان‌ها را تشویق به توجه به کارکنانی می‌کند که متعهد به ارزش‌های ذاتی کار یعنی همان اخلاق کاری هستند، به گونه‌ای که مفهوم اخلاق کاری درجه اهمیت بالایی در تصمیمات مسئولین سازمان‌ها برای ایجاد و نگهداری کارکنان با انگیزه و سخت‌کوش پیدا

کرده است. با وجود این هر چند که توجه مجامع علمی و مدیران سازمان‌های پیشرو به دو مقوله رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق کاری گسترش یافته است، اما مطالعه‌ای بر روی بررسی ارتباط این دو مفهوم انجام نگرفته است. نتایج این پژوهش از آنجا حائز اهمیت است که مسائل اخلاق کاری به عنوان یک نیاز در دانشگاه‌های کشور مورد بحث بوده و بررسی ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک نوع رفتار فرا نقش منجر به شناخت ابعاد تاثیر گذار اخلاق کاری بر روی رفتار شهروندی سازمانی خواهد شد. اخلاق به دلیل این که اصلی فراگیر است و جنبه‌های مختلف زندگی انسان را در بر می‌گیرد، فواید بسیاری می‌تواند برای آن تصویر کرد. اما در این جا به ۴ فایده که به نظر مهمترین فواید آن می‌باشند، اشاره می‌کنیم: اخلاق، تعدیل کننده خواسته‌هاست. اخلاق، تقویت کننده و پرورش دهنده بعد معنوی انسان‌هاست: اخلاق، ضامن اجرای قوانین است. اخلاق، حافظ ایمان است. اخلاق به عنوان تنظیم کننده روابط میان انسان‌ها، همواره از اهمیت بسیار برخوردار بوده است. در مدیریت نیز این سازوکار اهمیت زیادی دارد، چرا که به عنوان یک نظام درونی، بدون آنکه نیاز به اهرم‌های بیرونی داشته باشد، قادر است تا عملکرد اخلاقی را در کارکنان تضمین نموده و یک نظم اخلاقی به وجود آورد. نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم گیری‌ها و انتخاب و در برخوردها و ارتباطات، مهم و تعیین کننده است و از این رو، بحث اخلاقیات در مدیریت، یکی از مباحث عمده رشته مدیریت است (الوانی، ۱۳۸۳: ۱).

مسائل اخلاقی در محیط کار به مثابه بخش مهمی از کیفیت زندگی کاری مطرح است. هر نظام اخلاقی وسیله‌ای است که برای رساندن انسان‌ها به یک هدف یا مجموعه‌ای از اهداف زندگی پیشنهاد شده است. هر نظام اخلاقی، افعال، روابط، حالات و یا اشخاص خاصی را خوب یا بد، درست یا نادرست، فضیلت آمیز یا رذیلت آمیز تلقی می‌کند و ادعا می‌کند که هر کس که بدین تلقی‌ها التزام عملی داشته باشد، به آن هدف یا اهداف نائل خواهد شد. از این رو، مطالعه هر نظام اخلاقی، ما را به اهدافی که آن نظام وسیله نیل به آن‌ها را پیشنهاد می‌کند، رهنمون می‌شود. به عبارت دیگر، یک نظام اخلاقی می‌تواند هدف یا اهدافی را که شخص برای زندگی خود در نظر گرفته است، تصویب، تصحیح و اصلاح کند. هر نظام اخلاقی، اگر نه تصریحاً، لا اقل تلویحاً و به نحوی ضمنی و التزامی، از سویی، مانع از آن می‌شود که هدف

کل زندگی قلمداد شوند و از سوی دیگر، بر آن است که کل زندگی در استخدام هدف یا اهدافی خاص واقع شود (توکلی و همکاران، ۱۳۹۱).

با توجه به این نکات بررسی و تبیین نظام‌های اخلاقی سودمند است، و لازم است اصول اخلاقی را مبتنی بر این نظام‌ها استخراج و تنظیم کرده و رفتارها را مطابق آن اصول سامان بخشید. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسایل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل موثر بر آن می‌تواند گام موثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (لدپیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

رفتار شهروندی سازمانی از جمله مفاهیم نوین مدیریت دولتی است که تاثیرات فردی و سازمانی متعددی دارد. شناخت وضعیت این نوع رفتار و راهکارهای توسعه آن در بهبود فعالیت‌های سازمان نقش مهمی ایفا می‌کند (فرجی و همکاران، ۱۳۹۰).

در مقایسه با گذشته که الگوی مردم برای کار این بود که در جایی استخدام شده و پولی دریافت کنند که بتواند زندگی بهتری برای خود فراهم آورند، روند جدیدی آغاز شده که قدمی فراتر نهاده تا بتواند ارزش‌های جدیدی برای مردم ایجاد کند که بهبود زندگی خود را از طریق کار و از طریق عملکرد بهتر در کار به دست آورند. از این رو، محل کار مکان مهمی برای نظام دادن به کیفیت زندگی اشخاص است. دانشگاه سازمانی محسوب می‌شود که متشکل از بخش‌های مختلف و معاونت‌های متعدد است. منابع اصلی هر معاونت همان کارشناسان و کارکنانی هستند که در راستای خدمت به جامعه قدم برداشته و در جهت هدف اصلی سازمان که سلامت و بهداشت افراد است، گام بر می‌دارند. مطالعات نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری مدیریت و سازمان را از طریق تقویت روحیه کار گروهی، انسجام و همبستگی در سازمان، افزایش ثبات عملکرد سازمانی، افزایش انطباق سازمان با تغییرات محیطی و در نهایت توسعه کیفی خدمات افزایش می‌دهد (پود ساکف و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۳۶).

هر چند مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مباحث جدید در رفتار سازمانی با نگرش به بهبود کارآمدی کلی سازمان رفتاری را در بر می‌گیرد که می‌تواند اخلاقی و یا غیر

اخلاقی باشد، اما با نگاه به شاخص‌های مطرح در این مفهوم نمی‌توان تاثیر مثبت اخلاق بر روی آنرا نادیده گرفت (طاهری و همکاران، ۱۳۹۰).

انضباط کاری، مهرورزی، دادورزی، معاشرت سازنده، مشاورت، تواضع و خدمتگزاری از جمله شیوه‌های مطلوب اخلاقی مورد تاکید اسلام در مدیریت سازمان‌ها محسوب می‌شود که جهت تحقق آنها، تدوین منشور اخلاقیات و عملی ساختن آن در سازمان‌ها ضروری است. در این راستا با ایجاد ضمانت اجرایی و نهادینه کردن رفتار اخلاقی در سازمان می‌توان اخلاقیات و اصول اخلاقی را در سازمان تقویت کرد، که در صورت تحقق این امر، کاهش تبعیض، بی‌عدالتی، نارضایتی، افزایش روحیه سازمانی و تعهد کارکنان از یک سو، رشد و تعالی انسان‌ها، بالندگی سازمان‌ها و پیشرفت جامعه از سوی دیگر موجب خواهد شد (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

در مدیریت نیز اخلاق که به عنوان مجموعه اصول و استانداردهای اخلاقی جهت دهنده رفتار تعریف شده است، جایگاه در خور توجهی در مدیریت دولتی پیدا کرده است به گونه‌ای که در بسیاری از کشورها آن را در دستور کار اصلاحات خود وارد کرده و در سرلوحه برنامه‌های اصلاحات خدمات عمومی قرار داده‌اند (عباس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

اگر اخلاق در زندگی کاری انسان وجود داشته باشد، کار کردن شیرین و توام با رضایت شغلی و احساس رضایتمندی و خود شکوفایی از یکسو و رضایت مردم و پیشرفت امور و شکوفایی کار از سوی دیگر است و در نتیجه موجبات رضایت خالق و بارش رحمت‌ها و برکاتهای او خواهد شد. دلایلی مهمی که موجب می‌شوند سازمان‌ها اخلاقیات را مورد تاکید قرار دهند عبارتند از: نقش اخلاقیات به عنوان بخشی از استراتژی سازمانی و مدیریت سازمان، الزام قوانین و مقررات، نقش اخلاقیات به عنوان یک دانش ویژه برای کاهش ناراحتی‌های اجتماعی، نیاز سازمان به شناسایی هزینه‌ها و مخارج اجتماعی فعالیت‌ها، اثرات تبلیغاتی رعایت مسائل اخلاقی، فشار دولتها، تاثیر رعایت اخلاقیات روی عملکرد سازمان و قیمت سهام سازمان، مسئولیت قانونی مدیران و سازمان‌ها جهت رعایت اصول اخلاقی، استانداردها، تاثیر تعهد به مسائل اخلاقی روی کیفیت، فراگیر شدن بحث اخلاقیات و فشار ذینفعان مختلف. در

ارتباط اهمیت اخلاق جملات فراوانی از بزرگان وجود دارد که به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود پیامبر مکرم اسلام حضرت محمد (ص) می‌فرمایند: «نمی‌توان همه را به مال راضی کرد؛ اما به حسن خُلق می‌توان. حضرت علی (ع) نیز می‌فرمایند: «هر دردی را درمانی است؛ جز بد اخلاقی که درمان‌پذیر نیست» با توجه به موارد مطرح شده پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به سوال زیر است:

«آیا بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران رابطه معنی‌دار وجود دارد؟»

### مبانی نظری تحقیق

اخلاق کاری به عنوان یک هنجار اجتماعی، یک ارزش مثبت را در انجام عالی کار قرار می‌دهد و کار را به صورتی تعریف می‌کند که به طور ذاتی دارای ارزش است (خاوری، ۱۳۸۶: ۴۶).

مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌های معنوی که درستی یا نادرستی رفتار فرد یا گروه را معین می‌کند اخلاق کاری نامیده می‌شود. این ارزش‌ها، معیارهای خوبی یا بدی رفتارها و تصمیم‌ها را مشخص می‌سازند (عباس، ۲۰۰۸: ۶).

عوامل مؤثر بر اخلاق کاری را می‌توان به سه دسته عمده تقسیم کرد:

دسته اول. سطح کلان: شاخص‌های عمده‌ای که در این سطح وجود دارد عبارتند از: عوامل فرهنگی، عوامل اقتصادی، عوامل فناوری، عوامل قانونی.

دسته دوم. سطح سازمانی: شاخص‌هایی که در این سطح وجود دارند عبارتند از: رقابت، سیستم پاداش، ویژگی‌های شغل، دسترسی منابع، اهداف سازمانی، ارزیابی عملکرد.

دسته سوم. سطح فردی: عواملی چون عقاید فردی، آموزه‌های خانوادگی، نگرش فردی و روابط اجتماعی در این سطح قرار می‌گیرند. (طهماسبی و همکاران، ۲۰۱۰).

حقییری (۱۳۸۸) در پژوهشی به این نتیجه رسید که اخلاق‌گرایی مدیران آموزش و پرورش بر تعهد سازمانی دلبستگی شغلی کارکنان در جهت مثبت تاثیر گذار است. عطاریان (۱۳۸۶) و گرین فیلد (۲۰۰۸) رابطه اخلاق محوری و تعهد سازمانی را نشان دادند. پژوهش اکپارا و وینن



(۲۰۰۸) نشان داده است که همبستگی بین انواع اخلاق و تعهد سازمانی مثبت و معنادار است، به طوریکه حاکمیت جو اخلاقی سازمانی مطلوب توسط مدیران باعث افزایش تعهد سازمانی می‌شود. چی کو و بوو (۲۰۰۴) نشان دادند بین ساختار فرهنگ اخلاقی (حمایت مدیریت ارشد برای رفتار اخلاقی و ارتباط بین رفتار اخلاقی و موفقیت شغلی) وجود دارد. هرپاچ و میگک نوناک (۲۰۰۷) در پژوهش خود نشان دادند که ارزش‌های اخلاقی مدیران در ارتباط مستقیم و معنادار با تعهد سازمانی است.

طاهری و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه یزد پرداختند و به این نتیجه رسیدند که سازه رفتار شهروندی سازمانی دارای سه بعد و اخلاق کاری دارای هشت بعد است. همچنین یافته‌های حاصل از به کارگیری رگرسیون نشان داد که عامل قانونگرایی اخلاق کاری به بهترین وجه می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را تبیین کند. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به بهترین وجه در خصوص ارتقای رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از تقویت اخلاق مورد استفاده قرار گیرد. بدین منظور لازم است فرایند ویژه‌ای برای لحاظ کردن اخلاقگرایی در نظام استخدام مد نظر قرار گیرد و متقاضیان از حیث اخلاقمند بودن نیز در کنار سایر شرایط عمومی و اختصاصی بررسی شوند.

سلیمانی (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان در مداری شهرستان گرمسار پرداخت و به این نتیجه رسید که بین رفتار اخلاقی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین هر یک از ابعاد رفتار اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

حسینی (۱۳۸۰) در پژوهشی به بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر اخلاق کار در سازمان‌های دولتی پرداخت. جامعه آماری این پژوهش کارشناسان سه وزارتخانه دارایی، تعاون و جهاد کشاورزی بوده‌اند. بدین منظور ۲۱۷ نفر از کارشناسان وزارتخانه‌های یاد شده به عنوان نمونه انتخاب گردیده‌اند. نتایج این پژوهش بیانگر رابطه معنی‌دار بین عوامل سازمانی و اخلاق کاری کارکنان است.

معید فر (۱۳۸۵) در پژوهشی به بررسی اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان ادارات دولتی پرداخت و به این نتیجه رسید که میزان اخلاق کار در سازمان‌های دولتی از حد متوسط بالاتر است و در سطح رضایت بخشی قرار دارد. اخلاق کار با میزان شهروندی و پایگاه اجتماعی و اقتصادی و مهتر از همه سطح تحصیلات کارکنان رابطه معکوس دارد.

خاوری (۱۳۸۶) در پژوهشی به تبیین رابطه اخلاق کار و عملکرد کارکنان پرداخت. با توجه به اینکه کاوش درباره جایگاه اخلاق کار در سلسله مراتب ادراکی شاغلان و تبیین نقش آن، مقدمه‌ای ضروری برای هر گونه برنامه ریزی و اجرای سیاست‌های مناسب در جهت ارتقای اخلاق کار است، اقدام به این پژوهش شده است. این پژوهش در بین کارکنان شرکت پخش فرآورده‌ای نفتی ایران - منطقه تهران صورت گرفته و جامعه آماری در این پژوهش کارکنان دفتر مرکزی شرکت پخش فرآورده‌های نفتی واقع در استان تهران بوده‌اند. نتایج این پژوهش بیانگر آن است که اخلاق کار، پیشقدم بودن و قابل اعتماد بودن بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

آرمور (۱۹۹۹)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین اخلاق، اقتصاد و زندگی پرداخت که در دانشگاه اوتاوا در کانادا انجام گرفته است و چنین بیان کرده است که زندگی انسان ارزش نامحدودی دارد و اخلاق بیانگر این است که هیچ تلاشی را برای تمجید و بیان آن فروگذار نمی‌کند. با این وجود ارزش و اهمیت سلامتی و ایمنی به پرداخت هزینه منجر می‌شود، هیچ راه حل و تضمینی برای بیان این واقعیت وجود ندارد. اما در این پژوهش به این نتیجه رسیده است که ما باید نگاه دقیق تری به تصور زندگی افراد داشته باشیم و تفاوت بین افراد از نظر جنسیت و موقعیت‌های اجتماعی قائل نشویم و فلسفه وجودی افراد را نیز بشناسیم. در این مطالعه به نظر می‌رسد که قوانین و استانداردهای مربوط به سیستم اقتصادی به برخورد شدید با مفاهیم اخلاق در مورد سیستم مراقبت از سلامت و ایمنی در جهت بهبود زندگی کاری پرداخته است، چنانچه در کشورهایی که دارای سیستم مراقبت‌های بهداشتی خصوصی بوده‌اند، این سیستم شامل حال افراد ضعیف جامعه و یا مهاجران نشده و به عبارتی دیگر بیشتر افراد جامعه را در بر نگرفته است. لذا یک ارتباط منطقی بین خلق و توزیع سرویس بهداشت و

سلامت و دیگر قسمت‌های اقتصادی است که مرتبط با ارزشی است که به لحاظ اخلاقی برای فرد در نظر گرفته می‌شود.

یوسف (۲۰۰۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین اخلاق کار اسلامی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در امارات متحده عربی پرداخت و به این نتیجه دست یافته است که اخلاق کار اسلامی به طور مستقیم بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی مؤثر است و فرهنگ ملی نقش تعدیل کننده‌ای در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و در متغیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی ندارد. همچنین متغیرهای سن، تحصیلات و سابقه کار رابطه معنی‌داری با اخلاق کار اسلامی داشته است.

سیمپسون و کربی (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان "اخلاقیات سازمانی و عدالت اجتماعی در عمل" به بررسی چالش‌ها و فرصت‌ها در حیطه بهداشت شهری و روستایی پرداخته‌اند. این پژوهش به توصیف اخلاق سازمانی و عدالت اجتماعی موجود در کانادا پرداخته و توجه خاصی به راه‌هایی که به اخلاق سازمانی و چارچوب عدالت اجتماعی منجر می‌شود، معطوف داشته است. نکته اصلی در این پژوهش به بیان فرصت‌ها و چالش‌ها مرتبط بوده و منعکس کننده ترکیب شهری و روستایی و تلاش‌های آن در جهت حمایت از تصمیم‌گیری‌های اخلاقی و اقدامات در سراسر این منطقه است. این پژوهش به ارتباط بین عدالت و اخلاق سازمانی اشاره می‌کند.

گرنیتز و لوی (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی عوامل به کارگیری نظریه‌های اخلاقی: تفسیر و پاسخگویی به سرقت ادبی دانشجویی "پرداختند و هدف آنان تعیین این نکته بوده که کدام نظریه استدلال اخلاقی (وظیفه‌مداری، سودمندگرایی، خودمختاری عقلایی، ماکیاولیسم، نسبت‌گرایی فرهنگی و اخلاق موقعیتی) به هنگام دفاع آنها از این تخلف به کار گرفته می‌شود. در این پژوهش مشخص شده که رفتارهای غیر اخلاقی در مدرسه می‌تواند بعدها به رفتارهای غیر اخلاقی در کار منجر شود. از این رو، اصلاح رفتارهای غیر اخلاقی در مدرسه می‌تواند تأثیرات مثبتی بر اخلاقیات سازمانی داشته باشد. این پژوهش با تمرکز بر تحلیل محتوایی موارد سرقت ادبی پیشین دانشگاه وست کاست، در صدد دستیابی به انواع استدلال‌های مورد استناد دانشجویان برای توجیه سرقت ادبی برآمده است.

عباس (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی اخلاق کار اسلامی، دیدگاه منتقدانه در دانشگاه کویت پرداخته و عنوان کرده که مفاهیم اخلاق کار اسلامی با شرایط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی که در حال رشد و ترقی است، ثابت پیدا می‌کند و در این میان افراد مومن و اسلامی با یک حس قوی و با تعهد با دوام سازمانی آماده به کار می‌شود و اخلاق کار اسلامی با فاکتور اصلی که همانا ایمان افراد است ترویج پیدا می‌کند و بعد اقتصاد نیز به خوبی ابعاد اجتماعی و اخلاقی پیشرفت می‌کند.

کروزبی (۲۰۰۸)، در پژوهش خود که در بخش لووا متعلق به انجمن آموزش و توسعه آمریکا با نام "چه کسی در سازمان اخلاق را تعریف می‌کند" انجام داده است، به بررسی و جستجوی اخلاق در کار و بیان کردن برخوردهای چالش برانگیز اساسی رهبران و یاد گرفتن رفتارهای اخلاقی در جنبه‌های شغلی، پرداخته و به این نتیجه رسیده است که مردم اغلب به صورت منطقی رفتارهای بدشان را بعد از بیان حقیقت برای تمجید کردن از اعتقادات درونی خودشان، که حقایق اخلاقی آنها است توجیه می‌کنند. این چالش‌های منحصر به فرد منجر به رفتارهای مشخص و محدودی در سازمان برای افراد شده که بر گرفته از فرهنگی بوده که بی درنگ اتفاق نمی‌افتد و روند طولانی در سازمان داشته است. در نهایت رهبری و پشتیبانی از دستورالعمل‌های موجود است که اخلاق را تعریف می‌کند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)<sup>۱</sup> را اولین بار باتمان<sup>۲</sup> و ارگان<sup>۳</sup> در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارایه کردند. پژوهش‌های اولیه در زمینه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر شناسایی مسئولیت‌ها و با رفتارهایی متمرکز بود که کارکنان در سازمان داشتند، اما اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با وجودی که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی موثر بودند. (بینستوک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳: ۳۰۶).

این اعمال را که در محیط کار اتفاق می‌افتد، این گونه تعریف می‌کنند: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط

1 Organizational citizenship Behavior

2 Butman

3 Organ

4 Binestock

وی انجام شده و باعث بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند. (اپل بام<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴: ۱۹).

به عنوان مثال، یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با وجود این برای بهبود امور جاری و تسهیل شد جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کروپانزانوو و بیرن، ۲۰۰۰: ۷).

### نظریه‌های رفتار شهروندی سازمانی

ارگان (۱۹۸۸) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد وجدان کاری، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی و ادب و نزاکت طبقه بندی می‌نماید. بعد وجدان کاری، اشاره به رفتارهایی از قبیل وقت شناسی، پیروی از مقررات و حفظ موقعیت‌های بهتر در محل کار دارد. ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی سازمانی بالایی هستند، در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند که این نشان دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست. دومین بعد رفتار شهروندی سازمانی، یعنی نوع دوستی، به رفتارهایی مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی کمک می‌کند که دارای مشکلات کاری هستند. رفتارهایی از قبیل کمک داوطلبانه به همکاران جدیدی که مشکلات کاری برایشان وجود می‌آید، کمک داوطلبانه به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند و افرادی که غیبت کرده اند نیز در این بعد قرار دارند. بعد سوم رفتار شهروندی که آداب اجتماعی (فضیلت شهروندی) نام دارد، شامل رفتارهایی است از قبیل: حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارایه شده توسط مدیران سازمان و تمایل و علاقه به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران. جوانمردی چهارمین بعد رفتار شهروندی سازمانی است که به شکلیایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون

اعتراض و نارضایتی و گلايه‌مندی اطلاق می‌شود. آخرین منبع رفتار شهروندی سازمانی، احترام و تکریم است (ادب و نزاکت). این بعد مبین نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند، دارای رفتار شهروندی بالایی هستند. ارگان بعد از بر شمردن این ابعاد یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند؛ مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم وظیفه‌شناسی دارند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه‌شناسی تاکتیکی برای تحت تاثیر قرار دادن مدیران سازمان باشند؛ یعنی کارکنان می‌کوشند تا با انجام این اعمال، بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها تاثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» بودن برای سازمان تبدیل می‌شوند (کاسترو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۳).

### مدل رفتارهای شهروندی پوداسکف

- **رفتارهای کمک کننده:** رفتارهای کمک کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از اتفاق افتادن مشکلات مربوط به کار می‌شود. قسمت اول این تعریف شامل سه بعد نوع دوستی، میانجی‌گری و تشویق است که بوسیله ارگان بیان شد. مفهوم کمک‌های بین فردی گراهام و ویلیامز و اندرسون، مفهوم تسهیل بین فردی ون اسکاتر و موتوویلدو و مفهوم کمک به دیگران گنورگ، بریف و جونز همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف کمک کردن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری تبیین می‌کند.

- **رادمردی و گذشت:** ارگان رادمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد. رادمردی و گذشت را می‌توان به عنوان خوش‌نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف کرد.

- **وفاداری سازمانی:** شامل مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان گئورگ و مفهوم طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی بورمن و موتوویلدو است. وفاداری سازمانی به دلیل ارتقای جایگاه سازمان در نزد افراد خارج از سازمان ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدهای بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به عنوان وفاداری نگریسته شود.

- **اطاعت سازمانی:** مفهوم پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی که به وسیله موتوویلدو و بورمن بیان شد، نشان دهنده این سازه است و حاصل آن درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها حتی در حالت وجود نداشتن نظارت است. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند.

- **ابتکار شخصی:** این نوع از رفتار شهروندی سازمانی، رفتار فرانقشی است که ماورای حداقل نیازمندی‌های کلی مورد انتظار قرار دارد. نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی شامل فعالیت‌های خلاقانه داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است. موتوویلدو و بورمن انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت‌های وظیفه‌ای را به عنوان مولفه‌های این سازه بیان کرده‌اند.

- **رفتار مدنی:** رفتار مدنی به عنوان یک سطح کلان از علاقه و یا فرصت‌ها و تهدیدات حتی با هزینه شخصی نمونه‌ای از این رفتارهاست. این رفتار منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگتر است. رفتار مدنی به عنوان رفتاری که نشان دهنده مشارکت در زندگی شرکت تعریف می‌شود.

- **توسعه خود:** توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایشان است. ویژگی چنین رفتاری این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد.

پوداسکف (۲۰۰۰) ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار داد و از آنها به عنوان رفتارهای کمکی نام می‌برند (کاسترو، ۲۰۰۴: ۹).

اما ارگان با جدا کردن این دو بعد، معتقد است که نوع دوستی با وظیفه شناسی تفاوت دارد. بر این اساس نوع دوستی مبین کمک افراد به یک فرد خاص است؛ ولی وظیفه شناسی نشان دهنده عملی است که جنبه غیر شخصی دارد و مزایای آن بیشتر به سازمان تعلق می گیرد نه به فردی خاص.

پو داسکف (۱۹۹۷) بر این باور است که شهروند خوب، تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می شود که برخی مصداق های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه ای در زمینه کاری خود، پیروی از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقا و کمک به سازمان، حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملایمات در کار. (بولینو و تورنلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

### مدل رفتارهای شهروندی گراهام

گراهام معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان به سه نوع مختلف خود را نشان می دهند که شامل اطاعت، وفاداری، و مشارکت سازمانی است:

**اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آنها شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع سازمانی است.

**وفاداری سازمانی:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان وفاداری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

**مشارکت سازمانی:** این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان ظهور پیدا می کند که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود و دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.



## مدل بولینو و همکاران

بولینو و همکاران (۲۰۰۳) مؤلفه‌های زیر را به عنوان شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی کرده‌اند: وفاداری، وظیفه شناسی، مشارکت (اجتماعی، حمایتی، وظیفه‌ای و مدنی)، توجه و احترام، فداکاری، تحمل پذیری (روحیه جوانمردی). عملکرد شهروندی فعالیت‌هایی مانند کمک به دیگران در انجام کارهای کارکنان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی و مسئولیت پذیری را شامل می‌شود (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷؛ رضایی کلید بری و سلیمی، ۱۳۸۷؛ اسلامی، ۱۳۸۷).

که به طور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی با چهار بعد زیر ارائه می‌نمایند:

- ۱- پشتکار توأم با شور و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری موفقیت آمیز ضروری است.
- ۲- داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست.
- ۳- مساعدت و همکاری با دیگران.
- ۴- پیروی از مقررات و رویه‌های سازمانی.

## مدل لیویا مارکوزی

رفتار شهروندی سازمانی از دید لیویا مارکوزی به دو نوع تقسیم می‌شود:

الف. یاری و کمک مثبت و فعال؛

ب. اجتناب از رفتارهایی که به همکاران و سازمان لطمه وارد می‌کند.

از دیدگاه مارکوزی، عملکرد رفتار شهروندی سازمانی در برگیرنده فعالیت‌هایی است که کمک به دیگران در انجام کارشان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی یا مسئولیت پذیری را شامل می‌شود.

## مدل بورمن و موتویدلو

به طور خاص، برای تبیین عملکرد رفتار شهروندی سازمانی مدلی پنج بعدی ارائه کرده‌اند که عبارتند از: مساعدت و همکاری با دیگران، پیروی از مقررات و رویه سازمانی، پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی، پشتکار توأم با شور و شوق فوق العاده که برای تکمیل فعالیت‌های کاری موفقیت آمیز ضروری است، داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست.

## مدل و فرضیه‌های پژوهش

بررسی بیشتر مبانی نظری و پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که تقریباً ۳۴ شکل از رفتار شهروندی سازمانی تاکنون شناخته شده‌اند. در پژوهش فرا تحلیلی که لی پاین در سال ۲۰۰۲ انجام داده است به این نتیجه رسیده است که بین اشکال مختلف رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده از سوی صاحب‌نظران هم پوشی زیادی وجود دارد. همچنین لی پاین بیان می‌دارد که بین ابعاد مطرح شده از سوی ارگان و ون دنی هم پوشی وجود دارد. به عنوان مثال، بعد صداقت سازمانی مطرح شده از سوی ون دنی با ابعاد جوانمردی و شرافت شهروندی ارگان هم پوشی دارد و بعد اطاعت سازمانی ون دنی با بعد وجدان کاری ارگان شباهت دارد. ابعاد مطرح شده از سوی اندرسون با ابعاد مطرح شده توسط ارگان هم پوشی دارد. ابعاد نوع دوستی و ادب و نزاکت مطرح شده از سوی ارگان رفتار شهروندی سازمانی با توجه به عوامل شخصیتی بر می‌گردد؛ در حالی که ابعاد جوانمردی، وجدان کاری و شرافت شهروندی به رفتار شهروندی سازمانی در سازمان بر می‌گردد. بعد کمک رسانی به دیگران و جوانمردی مطرح شده از سوی کاتز (۱۹۶۴) با بعد همکاری دیگران مطرح شده از سوی جورج و بریف (۱۹۹۲) هم پوشی دارد. بعد شرافت شهروندی ارگان (۱۹۸۸) و صداقت سازمانی گراهام (۱۹۸۹) شبیه به بعد حفاظت سازمانی و ایجاد نگرش مطلوب نسبت به ابعاد مطرح شده از سوی کاتز (۱۹۶۴) است. در این پژوهش برای بررسی رفتار شهروندی سازمانی از مدل تلفیقی ارگان و ریان (۱۹۹۵) و پودساکف و مک کوزنی (۲۰۰۶) استفاده می‌شود. در این مدل رفتار شهروندی سازمانی دارای شش بعد شرافت شهروندی، اطاعت، جوانمردی، وفاداری، خود رشدی، رفتارهای

کمکی است. مدل‌های موجود در ارتباط با اخلاق کاری، مدل لدپیر (۲۰۰۵) در چهار مؤلفه اخلاق شخصی، اخلاق سودمندی، اخلاق اجتماعی، اخلاق قانونی و مدل گریگوری، سی پتی (۱۹۹۰) است؛ و همچنین در بعضی پژوهش‌های میدانی مانند معیدفر (۱۳۸۵) و جردن (۲۰۱۰)، عوامل موثر بر اخلاق کاری به سه سطح کلان (عوامل فرهنگی، اقتصادی، فناوری، قانونی)، سطح سازمانی (رقابت، سیستم پاداش، ویژگی‌های شغل، دسترسی منابع، اهداف سازمانی، ارزیابی عملکرد) و سطح فردی (اعتماد) تقسیم شده است. با توجه به موضوع پژوهش حاضر و مناسبت بیشتر مدل گریگوری، سی پتی (۱۹۹۰)، از این مدل برای بررسی اخلاق کار استفاده شده است. در این مدل اخلاق کار از طریق یک شاخص ۵۰ گزینه‌ای که ابعاد چهارگانه اخلاق را می‌سنجد، اندازه‌گیری می‌شود. این شاخص توسط گریگوری سی، پتی در سال ۱۹۹۰ ساخته شده است. از دیدگاه آنها ابعاد چهارگانه اخلاق کاری، دلبستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط انسانی در محل کار، مشارکت در کار است. همچنین بعد اول اخلاق کار از طریق ۱۶ ویژگی، بعد دوم از طریق ۱۲ ویژگی، بعد سوم از طریق ۱۴ ویژگی، بعد چهارم از طریق ۸ ویژگی قابل اندازه‌گیری است.

### **فرضیه‌های پژوهش**

#### **فرضیه اصلی پژوهش**

بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی‌دار وجود دارد.

#### **فرضیه‌های فرعی پژوهش**

فرضیه اول: بین اخلاق کاری و رفتار کمکی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی‌دار وجود دارد.

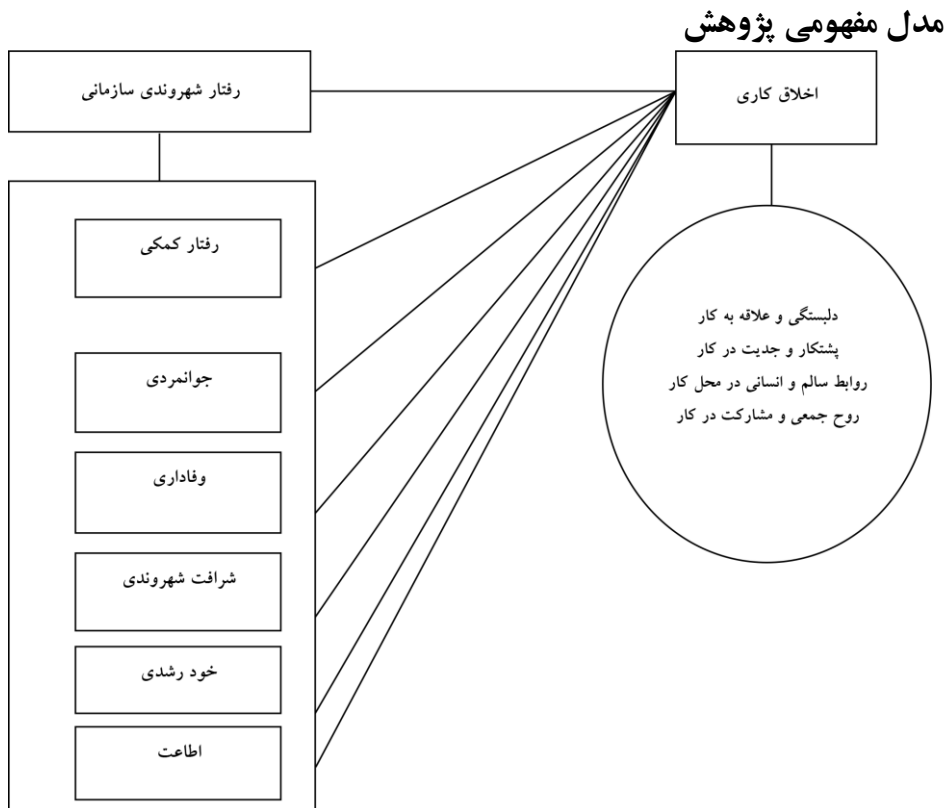
فرضیه دوم: بین اخلاق کاری و جوانمردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه سوم: بین اخلاق کاری و وفاداری کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین اخلاق کاری و شرافت شهروندی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین اخلاق کاری و خود رشدی کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی دار وجود دارد.

فرضیه ششم: بین اخلاق کاری و اطاعت کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی استان مازندران رابطه معنی دار وجود دارد.

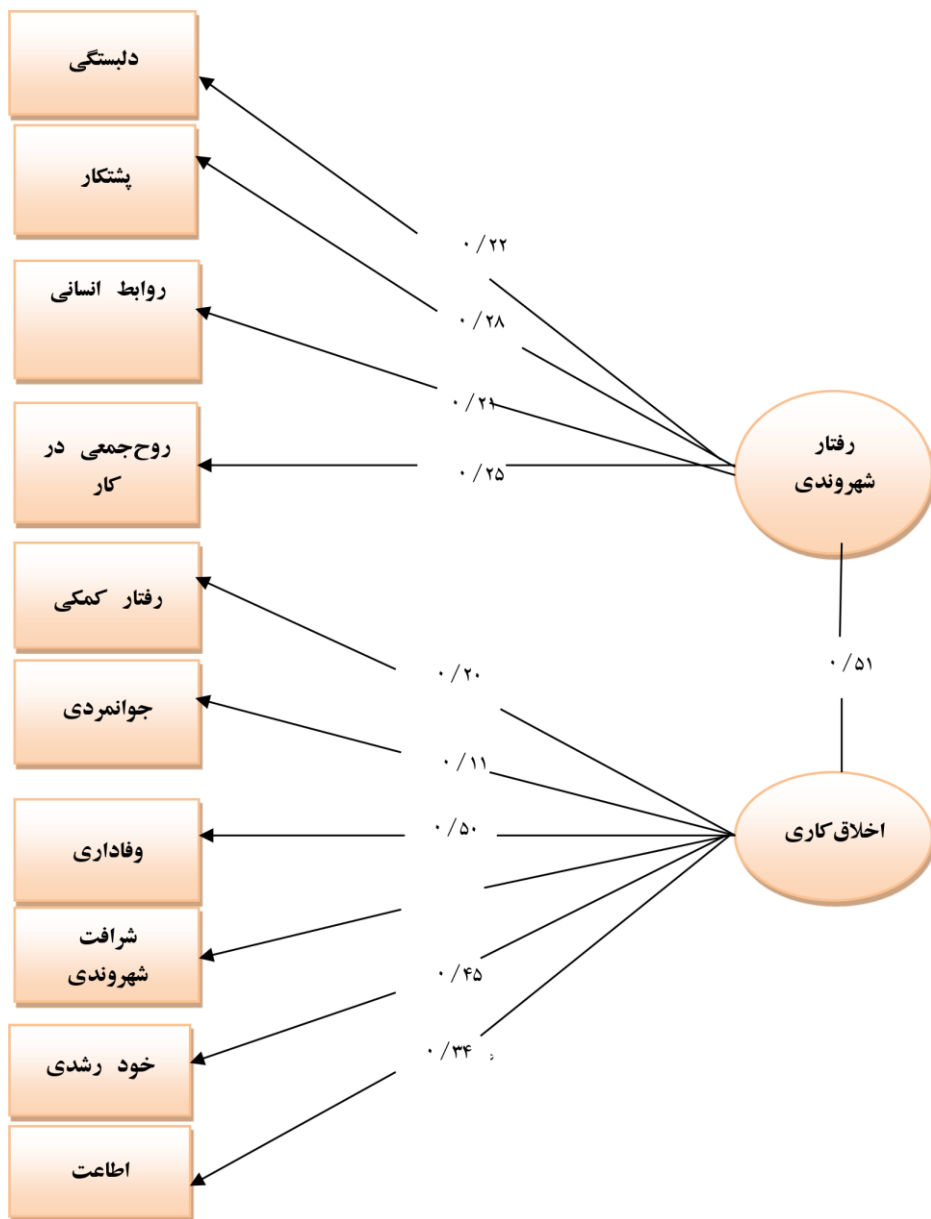


## روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام دادن تحقیق، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان دانشگاه مازندران تشکیل می‌دهند، که مجموعاً ۵۴۴ نفر هستند، که تعداد ۲۵۳ نفر بعد از اجرای پیش‌آزمون و محاسبه آلفای کرونباخ از طریق فرمول کوکران به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد اخلاق کاری گریگوری سی، پتی (۱۹۹۰) و پرسشنامه استاندارد رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مدل تلفیقی اورگان و ریان (۱۹۹۵) و پودساکف و مک کوزنی (۲۰۰۶) است. آلفای کرونباخ پرسشنامه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۸۰ بدست آمده است. برای تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شده است.

## مدل‌یابی رابطه بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی

همانطور که در نمودار شماره (۲)، نشان داده شده است، متغیرهای دل‌بستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، روابط انسانی و سالم در محیط کار، روح جمعی و مشارکت در کار، متغیرهای پنهان بیرونی مدل هستند. همچنین متغیرهای رفتارهای کمکی، جوانمردی، وفاداری، شرافت شهروندی، خود رشدی، اطاعت متغیرهای پنهان درونی مدل هستند.



نمودار شماره (۲) مقادیر برآورد معادلات ساختاری

**جدول (۱) مقادیر مدل**

| تایید | P      | R <sup>2</sup> | T    | خطای استاندارد | استاندارد | برآورد | فرضیه‌ها  |
|-------|--------|----------------|------|----------------|-----------|--------|---|
| تایید | P<0/01 | 0/34           | 8/74 | 0/034          | 0/58      | 0/20   | اخلاق کاری با رفتارهای کمکی رابطه دارد.         |
| تایید | P<0/05 | 0/070          | 3/69 | 0/030          | 0/26      | 0/11   | اخلاق کاری با جوانمردی رابطه دارد.              |
| تایید | P<0/01 | 0/36           | 9/12 | 0/055          | 0/60      | 0/50   | اخلاق کاری با وفاداری رابطه دارد.               |
| تایید | P<0/01 | 0/39           | 9/50 | 0/046          | 0/63      | 0/44   | اخلاق کاری با شرافت شهروندی رابطه دارد.         |
| تایید | P<0/01 | 0/38           | 9/26 | 0/049          | 0/61      | 0/45   | اخلاق کاری با خود رشدی رابطه دارد.              |
| تایید | P<0/01 | 0/36           | 8/96 | 0/038          | 0/60      | 0/34   | اخلاق کاری با اطاعت رابطه دارد.                 |
| تایید | P<0/01 | 1              | 7/67 | 0/07           | 0/51      | 0/51   | اخلاق کاری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد. |

### نتیجه گیری

بر اساس یافته‌های پژوهش، رابطه بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی قویا مورد تایید است. سلیمانی (۱۳۹۰) نیز به این نتیجه دست یافت که بین رفتار اخلاقی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد همچنین نتایج پژوهش طاهری دمنه و دیگران (۱۳۹۰) با نتیجه پژوهش مطابقت دارد. در جامعه پژوهش مشاهده شد که کارکنان احساس سردی نسبت به کار دارند، در کار دمدمی مزاج هستند، زود از کوره در می روند، دل به کار ندارند، چابک نیستند و کارشان به کندی پیش می‌رود. همچنین کارکنان بیان کردند که تمام هوش و حواسشان به کار است، در محیط کار نقش مهم و مؤثری دارند، آدم دقیقی هستند، صادقانه کار می‌کنند و جانشان است و کارشان. همچنین رابطه بین اخلاق کاری و رفتارهای کمکی قویا مورد تایید قرار گرفت. در جامعه پژوهش نیز به دلیل اینکه مشاهده شد که کارکنان اگر همکارشان غیبت داشته باشد در انجام کارهایش به او کمک می‌کنند، کارمندان جدید الاستخدام را راهنمایی می‌کنند، با کمال میل به همکاران که در کارشان با مشکل مواجه هستند کمک می‌کنند، و همیشه برای کمک به کارمندان سازمان آماده هستند و همچنین با توجه به اینکه کارکنان بیان کردند که فرد کمک

کار و یاری رسانی برای دیگران هستند، در محل کار با افراد خصومت ندارند، خوش برخورد هستند، خود خواه و بی توجه و بی ملاحظه نبوده و روحیه‌ای جمعی دارند که از شاخص‌های اخلاق کاری است، انتظار می‌رفت که فرضیه فوق تایید شود.

بین اخلاق کاری و جوانمردی رابطه معنی‌داری وجود دارد، یعنی با افزایش اخلاق کاری در محیط کار روحیه جوانمردی کارکنان تقویت می‌شود. نتایج پژوهش هیو<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) که جو کاری مثبت، شخصیت کارمند در توسعه رفتار شهروندی سازمانی تاثیر دارد با نتیجه پژوهش همخوانی دارد. در جامعه پژوهش به دلیل اینکه مشاهده شد که کارکنان همیشه سعی می‌کنند که از ایجاد مشکلات برای همکاران خود خودداری کنند، به مؤثر بودن رفتار خود بر دیگران توجه دارند، بر جنبه‌های منفی سازمان بیش از جنبه‌های مثبت تاکید تمرکز نمی‌کنند، مشکلات را بزرگ جلوه نمی‌دهند که از شاخص‌های رفتار جوانمردانه هستند، انتظار می‌رفت که فرضیه فوق تایید شود. لکن مشاهده شد که کارکنان در مورد فعالیت‌های سازمان برای رسیدن به رسالتش با نقصان‌هایی مواجه شده‌اند و همچنین معتقد بودند که میزان حقوق در یافتی با کارشان تناسب ندارد. عدم تناسب کار با دستمزد از مبرم‌ترین مسائل اقتصادی جامعه است که به شدت انگیزه کار را در کارکنان تحت تاثیر قرار داده است. همچنین رابطه بین اخلاق کاری و وفاداری مورد تایید است. این به آن معنی است که وجود اخلاق کاری منجر به افزایش وفاداری در بین کارکنان سازمان می‌شود. نتایج پژوهش گل پرور و نادری (۱۳۹۰) و یوسف (۲۰۰۱) حاکی از آن است که اخلاق کاری ابتدا باعث تقویت وفاداری سازمانی می‌شود و سپس وفاداری موجبات تضعیف رفتارهای انحرافی در محیط کار را فراهم می‌آورد که مویده نتیجه پژوهش است. تعهد حرفه‌ای یکی از عوامل مؤثر بر اخلاق کاری است. تعهد حرفه‌ای احساس هویت و وابستگی نسبت به یک شغل و حرفه خاص است و بر تمایل و علاقه به کار در یک حرفه تاکید می‌کند (قربانی زاده و کریمان، ۱۳۸۹). شاخص‌های وفاداری سازمانی، نشان دادن دلبستگی بالا حتی در مواقع سختی و دشواری به سازمان، نشان دادن تمایل به انجام کارهای اضافی برای دستیابی به اهداف سازمان، نشان دادن نگرش مثبت در روابط خود با دیگر کارکنان، پذیرنده بودن نسبت به تغییرات سازمانی برنامه ریزی شده و ارتکاب



رفتارهای ضد تولید کمتر نسبت به افرادی که وفاداری پایین تری دارند است، که همه این شاخص‌ها مربوط به ابعاد دل‌بستگی و علاقه به کار، پشتکار و جدیت در کار، و همچنین روابط سالم و انسانی در محل کار اخلاق کاری است که در جامعه پژوهش رعایت شده است. در جامعه پژوهش مشاهده شد که شاخص‌های اخلاق کاری مرتبط با روحیه وفاداری یعنی، دقیق بودن، کار را با احتیاط و مراقبت کامل انجام دادن، به کار خود اعتقاد داشتن رعایت می‌شود. همچنین کارکنان بیان داشتند که خبرها و اعلانات سازمان را دنبال کرده و در جریان تغییرات سازمان هستند، با توجه به موارد ذکر شده انتظار تایید فرضیه فوق وجود داشت. یافته‌های پژوهش وجود رابطه معنی‌دار بین اخلاق کاری و شرافت شهروندی را تایید می‌کند. در جامعه پژوهش مشاهده شد که کارکنان وظیفه شناس هستند، شیفته کار و سخت کوش هستند، در کار احساس مسولیت می‌کنند، حوصله کار دارند، که از شاخص‌های اخلاق کاری است و با شاخص‌های شرافت شهروندی یعنی؛ حضور در جلسات غیر الزامی اما مهم، انجام وظایف غیر الزامی اما کمک کننده به سازمان مطابقت دارد، پس بنابراین انتظار تایید فرضیه فوق وجود داشت. هوسام ابوالانین<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) به این نتیجه رسید که تجربه پذیری و وظیفه شناسی بیشترین تاثیر را بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج نشان می‌دهد که بین اخلاق کاری و خود رشدی رابطه معنی‌داری وجود دارد، یعنی با افزایش اخلاق کاری، خود رشدی کارکنان افزایش می‌یابد. در جامعه پژوهش مشاهده شد که کارکنان همواره در سازمان نیازمند بازنگری و ارتقای توانایی‌های خود هستند، و همچنین زمان زیادی را برای رسیدگی به مسائل جزئی اختصاص می‌دهند؛ که این نشان دهنده خود رشدی جامعه پژوهش است و بنابراین انتظار تایید فرضیه فوق وجود داشت. همچنین یافته‌ها نشان دهنده وجود ارتباط معنی‌دار بین اخلاق کاری و اطاعت کارکنان است. یعنی هر چه اخلاق کاری افزایش یابد، کارکنان مطیع تر خواهند شد. اخلاق، ضامن اجرای قوانین است: انسان از لحاظ فطری آزادپخواه است. البته راه حدود و مرزبندی‌های آزادی را نمی‌داند و می‌خواهد تمام کارهایش از روی اختیار و بدون حد و مرز باشد و به هیچ وجه دوست ندارد که زیر بار محدودیت‌های قانونی برود. بنابراین می‌بینیم با این که در سطح جهان برای اجرای قوانین و مقررات همه روزه بودجه‌های هنگفت و وسایل و

تجهیزات وسیعی تدارک دیده می‌شود، باز هم جرم و جنایت و بی توجهی به قانون رو به افزایش است، چرا که ضمانت اجرایی لازم در نظر گرفته نشده است. از اینجا می‌توانیم پی به نقش اخلاق ببریم که می‌تواند فراتر از قوانین نقش مهم و تأثیرگذارتری نسبت به قوانین داشته باشد و به عنوان ضمانت اجرایی برای قوانین و مقررات مطرح باشد. اخلاق به گونه‌ای انسان را می‌سازد و به او آگاهی می‌دهد که قوانین متعالی را موجب سعادت خویش دانسته و به عنوان ضمانت اجرایی قدرتمندی، پایبندی به قوانین را تضمین می‌کند. در جامعه پژوهش مشاهده شد که کارکنان از قوانین سازمان پیروی می‌کنند، حتی اگر کسی بر آنها نظارت نکند، توجه آنها به کار زیاد است، در بین کار زمان کافی برای استراحت دارند، که این شاخص‌ها نشان دهنده مطیع بودن کارکنان است. همچنین کارکنان بیان کردند که تابع مقررات هستند، از دستورات مافوق اطاعت می‌کنند، نظم و انضباط را رعایت می‌کنند، که این شاخص‌ها نشان دهنده اخلاق کاری در جامعه پژوهش است؛ پس بنابراین انتظار تایید فرضیه فوق در جامعه پژوهش وجود داشت.

## منابع

- ۱- اسلامی، حسن، سیار، ابوالقاسم. (۱۳۸۷). "رفتار شهروندی سازمانی"، تدبیر، شماره ۱۸۷، ص ۵۶.
- ۲- الوانی، سید مهدی. (۱۳۸۳). "اخلاقیات و مدیریت به سوی نظام اخلاقیات یکپارچه در سازمان"، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۲-۴۱، صص ۱۲-۱.
- ۳- پالمر، مایکل. (۱۳۸۵). مسائل اخلاقی، ترجمه علیرضا آل بویه، قم، پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.
- ۴- توکلی، سیده سمانه، ملکیان، ناصر، نوربخش، مهدی، (۱۳۹۱)، "عوامل تعیین کننده تمایل به اشتراک دانش و رفتار اشتراک دانش"، مطالعات منابع انسانی، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۱۸-۱۰۵.
- ۵- حسینی، سید جلال. (۱۳۸۰). "بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر اخلاق کار در سازمان‌های دولتی"، دانشگاه علامه طباطبائی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران.

- ۶- خاوری، سید مهدی. (۱۳۸۶). "تبیین رابطه اخلاق کار و عملکرد کارکنان شرکت پخش فرآورده‌های نفتی ایران و منطقه"، دانشگاه علامه طباطبائی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران.
- ۷- رامین مهر، حمید، طبرسا، غلامعلی، (۱۳۸۹)، "ارایه مدل رفتار شهروندی سازمانی"، چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۳، صص ۱۱۷-۱۰۳.
- ۸- رضایی کلیدبری، حمید رضا، باقر سلیمی، سعید. (۱۳۸۷). "نقش عدالت سازمانی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی"، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی
- ۹- سلیمانی، نادر. (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار"، فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره اول، صص ۲۷-۱۱.
- ۱۰- طاهری، محسن، زنجیرچی، سید محمود، نجاتیان قاسمیه، مجید (۱۳۹۰). "نقش اخلاق کاری در ارتقای الگوی رفتار شهروندی سازمانی"، فصلنامه اخلاق در علوم و فن آوری، سال ششم، شماره ۲، صص ۳۹-۳۰.
- ۱۱- طهماسبی، رضا. (۲۰۱۰). "عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان"، کنفرانس بین المللی AIMS ارزشهای بنیادی مدیریت.
- ۱۲- قراملکی، احد، (۱۳۸۵)، "اخلاق حرفه ای، چاپ دوم، انتشارات مجنون، قم.
- ۱۳- قربانی زاده، وجه الله، کریمانی، مریم. (۱۳۸۹). "عوامل درون سازمانی مؤثر بر اخلاق کاری کارکنان"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال اول، شماره ۴، صص ۶۵-۴۷.
- ۱۴- عباس زاده، محمد، مقتدایی، لیلا، طالب پور، اکبر، محمد پور، نیر، (۱۳۸۹)، "بررسی جامعه شناختی رفتار شهروندی سازمانی دانشگاه و عوامل مرتبط با آن"، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ۱۱، شماره ۴، صص ۱۴۲-۱۱۴.
- ۱۵- عطاریان، سعید. (۱۳۸۶). "رابطه اخلاق سازمانی و رضایت شغلی در بین مدیران شعب بانک ملت در استان قم"، دانشگاه علامه طباطبائی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران.

- ۱۶- علی نژاد، علیرضا، کاظمی، ابوالفضل، پیشاهنگ بناب، مهسا، (۱۳۹۳)، "بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان"، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۳، شماره ۷، صص ۷۳-۹۸.
- ۱۷- گل پرور، محسن، نادى، محمد علی. (۱۳۹۰). "نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار"، فصلنامه اخلاق در علوم و فن آوری، سال ششم، شماره ۱، صص ۴۳-۵۲.
- ۱۸- مستبصری، محمد، نجابی، علیرضا. (۱۳۸۷). "فروودگی شغلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان"، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی.
- ۱۹- معبدفر، سعید. (۱۳۸۵)، "اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان ادارات دولتی"، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص ۳۴۱-۳۲۱.
- 20- Abbas, j. a. (2008). "Islamic Work ethic: ceitical review.kuwait:safat Kuwait University.cross cultural management", An international journal, Vol.15, No.1, pp,5-9.
- 21- Appellbaum, s, Nicolas B a. (2004). "Organizational citizenship Behaviors: a case study of culture, leadership and trust", Management Decision, No 201, pp. 13\_40.
- 22- Armour, L. (1999). "Morality, economics and life", The Dominican College of Philosophy & Theology and The University of Ottawa, Ontario, Canada.
- 23- -Bienstock, C. Demoran v, carol ,a. (2003). " Organizational citizenship Behavior and service Quality", Journal of service marketing, No 31, pp.357-378.
- 24- Bolino, D. & Tornely, F. (2003). " Leadears or managers?" , Academy of management Journal, No,3, pp. 67-86.
- 25- Castro A & Armario R. (2004). " The influence of Employee organizational citizenship Behavior customer Loyalty", International Journal of service industry management, NO 8, pp.27-53.
- 26- Chye koh, H, B, Elfered, H.Y. (2004). "organizational Ethics and Employee satisfaction and commitment", Management Decision, 56 (3), PP 3-15.
- 27- Cropanzano R.Byrne S.Z. (2000). " The ralationship of Emotional exhaustion to work attitudes, Job performance rating, and organizational citizenship behaviors", Fifteenth Annual conference of society for industrial and organizational Psychology in new Orleans, April:PP 13-16.

- 28- Crosbie, r. (2008). "Who defines ethics in your organization?President.Tero, international", Inc.des Moines,Iowa USA, PP1-7.
- 29- Cohen, A. K. (2006). " Professionalism and organizational citizenship behavior:an empirical examination among nurses", Journal of managerial Psychology, No, 14, pp.386-405.
- 30- Granitz, n & Loewy, d. (2006). "Applying Ethical Theories: Interpreting and Responding to student plagiarism", Journal of Business Ethics,vol. 72,pp.293-306.
- 31- Greenfield JR, AC, Norman ,C, wier ,b. (2008)."The Effect of Ethical orientation and professional commitment on Earnhnaga management Behavior", Journal of Business Ethics, Vol 83, No.3, pp.49-63.
- 32- Herrbach. o, mignonac, k. (2007)." Is Ethical P-O fit Really Related to individual outcomes? A study of management-level Employees", Business and society, Chicago, No.46, pp.304-320.
- 33- Hossam A E. (2007)." Relationship Between personality and organizational citizenship Behaviour", International Review of Business Research papers,Vol 3. No 4, pp.31-43.
- 34- Huei, m ch. (2004). "Astudy to improve organizational citizenship Behaviour", Academy of management Journal, No 47, pp.29-44.
- 35- Jordan K. (2010). "An Ethical decision making model for crisis counselors". Ideas and Research you can use:VISTAS, article 89. Pp:45-62.
- 36- Ledbetter, C.M. (2005). "The Relationship of knowledge management and Ethics Management to perceived Wise leadership:An Empirical investigation", Dissertation, Capella University.
- 37- Okpara, J.O, ana Wynn, P. (2008). "The impact of Ethical climet on Job satisfaction, And commitment in Nigeria: Implications for management development", Journal of management Development, No,9, pp.935-950.
- 38- Organ, D.W. (1998). "Organizational citizenship Behavior:its construct clean up, time", Human performance, pp.85-97.
- 39- Podsakoff, P.M, Mackenzie, S.B. (2006). "Organizational citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion for future research", Journal of management , No, 26, pp.41-56.
- 40- Robbins, S.P, and Judge, T.A. (2010). "Essentials organizational Behavior", N,J:Prentice, Hall
- 41- Simpson, ch & Kirby,j. (2004). "Organizational Ethics and Social Justice in practice", Kluwer Academic Publishers. Vol16, pp.274-283.
- 42- Wotrubaet, R. (2001). " The Impact of Ethics code Familiarity on manager Behavior", Journal of Business Ethics, No.33, pp. 234-322.
- 43- Yousef, d. (2001). "Islamic work ethic; a moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context", Personnel Review, Vol. 30 No.2, pp.152-69.

