

## بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: دانشگاه اصفهان)

دکتر علی نصر اصفهانی\*      سجاد شول\*\*      محسن عارف نژاد\*\*\*

### چکیده

یکی از مهمترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر امروزی، داشتن افرادی است که مایلند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان مشارکت داشته باشند، یعنی همان رفتار شهروندی سازمانی را بروز دهند. در این پژوهش سیرت نیکو به عنوان عاملی اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است. هدف این پژوهش بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان بوده است. جامعه آماری کارکنان دانشگاه اصفهان بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران مشخص شد و نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. ابزار گردآوری داده پرسشنامه بود که برای سنجش رفتار شهروندی از پرسشنامه ارگان (۱۹۸۸) و برای سنجش سیرت از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. برای تایید مدل از مدل معادلات ساختاری و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار Amos18 و SPSS18 استفاده شد. نتایج نشان داد که سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد.

**واژه های کلیدی:** سیرت، سیرت نیکو، صداقت و رفتار شهروندی سازمانی

### مقدمه

رفتار شهروندی سازمانی<sup>۱</sup> رفتاری اختیاری است که جزو الزامات رسمی شغل کارمندان محسوب نمی‌شود، اما در عین حال بر بهبود عملکرد اثربخش سازمان تأثیر می‌گذارد. سازمان‌های موفق به دنبال کارمندانی هستند که پا را فراتر از وظایف تعریف شده شغلی

\* استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان

\*\* نویسنده مسئول - کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان

\*\*\* کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان

گذاشته و کارایی‌شان بالاتر از انتظارات است. در محیط کاری پویای امروز، که کارها بیش از پیش در تیم‌ها انجام شده و انعطاف‌پذیری محیط اهمیت بالایی دارد، سازمان‌ها به کارمندانی نیاز دارند که خود را درگیر رفتارهای خوب شهروندی کنند؛ مثلاً به اعضای دیگر تیم کمک کنند، داوطلب اضافه کار شوند، از کشمک‌های غیرضروری اجتناب کنند، همان قدر که برای خودشان اهمیت قائل‌اند، برای قوانین و مقررات نیز اهمیت قائل شوند، و با مشکلات و ناملایماتی که گاه و بی‌گاه در محیط کار رخ می‌دهد، به خوبی مدارا کنند. سازمان‌ها خواهان و نیازمند کارمندانی هستند که این کارها را بدون آنکه در شرح شغلی‌شان قید شده باشد، انجام دهند. شواهد هم نشان داده کارآیی سازمان‌هایی که چنین کارمندانی دارند، از سازمان‌های دیگر بالاتر است. به همین دلیل رفتار شهروندی سازمانی، به عنوان یکی از متغیرهای وابسته در رفتار سازمانی مورد توجه قرار دارد (رابینز و جاج، ۱۳۸۹: ۴۴).

سهم قابل توجهی از پژوهش‌های انجام شده در مورد رفتار شهروندی سازمانی، به شناسایی متغیرهای پیش‌بین آن اختصاص داده شده است (Organ & Ryan, 1995:776). از جمله عواملی که تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی بررسی نشده است سیرت<sup>۱</sup> نیکوست. سیرت نیکو حدی و میزانی است که نشان می‌دهد، فرد بر اساس ارزش‌های سطح بالا زندگی می‌کند. فردی که فاقد سیرت نیکوست، بر سر ارزش‌های سطح بالا مصالحه می‌کند. پای بندی افراد به ارزش‌ها، ملاک واقعی سنجش سیرتشان خواهد بود. گرچه سیرت نیکو مهم شمرده می‌شود، اما افراد در مورد چیستی آن به ندرت توافق دارند (نصر/اصفهانی، ۱۳۸۹: ۱۱۶). به اعتقاد دیو اولریچ<sup>۲</sup> هر چیزی در مورد رهبران بزرگ از سیرت آنان ناشی می‌شود (Zenger & Folkman, 2004). هدف این پژوهش از بین بردن خلا مذکور از طریق بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان است. بدیهی است که این بررسی در دانشگاه‌ها همچون سایر سازمانها حائز اهمیت است.

---

1 - Character

2 - Dave Ulrich

## پیشینه و چارچوب نظری

### سیرت نیکو

در گذشته مطالعه سیرت که به آن فضیلت یا فضایل اخلاقی نیز گفته شده است با برخورد سردی مواجه بوده است (Cawley et al., 2000: 998; McCullough & Snyder, 2000:45) و از دهه ۱۹۲۰ توسط روانشناسان بالینی و رفتاری بخاطر زمینه‌های ماهیت ذهنی آن مورد توجه واقع نشده است (Hartshorne & May, 1928, 1929). تیجلتویت<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) ادعا می‌کند که به تازگی علاقه زیادی به موضوعات مربوط به فضایل و سیرت در بین دانشمندان اجتماعی و روانشناسان مثبت و اخلاقی به وجود آمده است. با این حال مطالعه سیرت به طور کلی و در کسب و کار به طور خاص اندک است.

تعاریف مختلفی از سیرت ارائه شده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود. سیرت، "خود درونی فرد" در عمل است. سیرت نشان می‌دهد که فرد واقعاً چه کسی است. به اعتقاد مودی<sup>۲</sup> سیرت آن چیزی است که شما در خلوت هستید (Maxwell, 2005). سیرت دیرک اصلی خیمه‌ی رهبری است (Zenger & Folkman, 2004). سیرت انجام کار درست علی‌رغم فشار بیرونی مخالف برای انجام نشدن آن است (Sarros, et al, 2006: 683) سیرت غالباً در راستای ارزش‌های مذهبی است (Peterson, 2008).

سیرت به عنوان یک ویژگی حیاتی رهبر محسوب می‌شود. در بحث رهبری سیرت، "کمال اخلاقی" رهبر است. فلاسفه یونان (مثل ارسطو) سیرت را مرکز اصلی رفتارهای اخلاقی قلمداد می‌کردند. پژوهشها نشان می‌دهند، فردی که انگ بد سیرت می‌خورد، شانس یک رهبر بزرگ بودن را از دست می‌دهد. مدیران فاقد سیرت نیکو همواره باید مراقب باشند که دیگران به این حقیقت در مورد آنان واقف نشوند (Zenger & Folkman, 2004). سیرت فرد در انتخاب‌های اخلاقی او، مشخص می‌شود. سیرت و "فضیلت"، ویژگی‌های اخلاقی فرد هستند. فضایل، اساس سیرت هستند. اصطلاح فضیلت از کلمه لاتین "ورچوس" و مفهوم یونانی "آرته" به دست آمده است که هر دو به معنای قدرت و "قوت" یا "کمال" هستند. به کمک فضایل، افراد بهتر هدایت می‌شوند و شادی، بهره‌وری و هماهنگی فرد و جامعه بیشتر می‌شود. فضایل یا الزامات اخلاقی در بیشتر

1-Tjeltvit

2-Moody

مطالعات رهبری و به ویژه در بحث رهبری قابل اعتماد وارد شده است (Sarros, et al, 2006:684). مایک کرزی زیوسکی<sup>۱</sup> اعتقاد دارد که سیرت فرد نشان دهنده‌ی آن است که او چگونه نسبت به وضعیت‌های مشکل و نیازمند تلاش واکنش نشان می‌دهد (Doty, 2008:14).

ساروس و همکاران (۲۰۰۶) پژوهشی را با هدف بررسی سیرت در بین مدیران استرالیایی در رابطه با متغیرهای جمعیت‌شناختی منتخب این مدیران و ایجاد ویژگیهای روانسنجی اولیه مقیاس رهبری بافضیلت برای استفاده در اندازه‌گیری ابعاد سیرت انجام دادند. یافته‌ها نشان دادند که انسجام، مشخصه کلیدی بیان شده توسط مدیران است. در پژوهشی که توسط نصر اصفهانی (۱۳۸۹) در مورد سنجش سیرت نیکوی مدیران در سازمان تأمین اجتماعی چهارم‌حال بختیاری انجام شده است، سیرت نیکو در هفت مولفه مورد سنجش قرار گرفت. همچنین ارتباط سیرت نیکو با برخی از متغیرهای جمعیت‌شناسی بررسی شد. بر اساس نتایج پژوهش صداقت و شجاعت میانگین بالایی داشت. از دید ثن و کلووی<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)، سه مطالعه برای ایجاد، آزمون و مقایسه مدل رهبری سیرت محور انجام شده است. اول، مطالعه کیفی که از تکنیک رویداد بحرانی استفاده کرد (Flanagan, 1949:419) و چارچوب تئوریک جامع قوت‌های سیرت توسط پترسون و سلیگمن (۲۰۰۴) برای توسعه و ساخت یک مقیاس. دومین مطالعه ویژگیهای روانشناسی مقیاس را آزمون کرد. تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد که رهبری سیرت محور یک سازه سه بعدی است و روایی محتوای کافی را اثبات می‌کند. سومین مطالعه مقیاس جدید را در قبال معیارهای پیامدی سازمانی و فردی مورد آزمون قرار داد. مدل ساختاری نهایی تناسب قوی را ارائه داد. ارتباطات بین خرد رهبر و تعهد عاطفی کارکنان، مروت و انسانیت رهبر و رفاه کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، اعتماد شناختی و عاطفی کارکنان، و بین میانه‌روی رهبر و اعتماد کارکنان آشکار شد.

### ابعاد سیرت نیکو

شجاعت، نظم، آینده‌بینی، تحمل، غمخواری، فداکاری، از جمله بنیادهای سیرت فرد محسوب می‌شوند. هنگامی که فرد با مشکلات و وسوسه‌ها مواجه می‌شود، به کمک این

1- Mike Krzyzewski  
2-Thun and Celovey

ویژگیها می‌تواند بر آنها غلبه کند (Hybels, 2008). در مطالعه دیگری، هفت ویژگی به عنوان استانداردهای رفتاری حداقل قابل قبول که سیرت فرد را معرفی می‌کند، در نظر گرفته شد. این هفت ویژگی عبارت بودند از:

وفاداری، وظیفه شناسی، احترام، خدمت بدون احساس غرور، درستکاری، صداقت و شجاعت فردی. در همین مطالعه، احترام و صداقت، بیشتر مورد تأکید قرار گرفته است (Doty, 2008:16).

در مطالعه دیگری، پیترسون (۲۰۰۴) عناصر سیرت نیکو را به صورت زیر تعیین می‌کند: نگرش مثبت، شهروندی، غمخواری، اعتماد، ملاحظات انسانی، همکاری، شجاعت، ادب، تکیه‌گاه دیگران بودن، پشتکار، انضباط (خودکنترلی)، تلاش، شور و شوق، انصاف، بخشش، درستکاری، تواضع، صداقت، نزاکت، خوش‌بینی، شکیبایی، کاردانی، مسئولیت‌پذیری، خلوص، کار گروهی، تحمل و مدارا، مورد اعتماد بودن.

کریک پاتریک و لوک، سیرت را به عنوان یک ویژگی رهبری می‌دانند و عناصر آن را به این صورت بیان می‌کنند: تحرک (سعی و کوشش)، تمایل به هدایت دیگران، درستکاری و صداقت، اعتماد به نفس، توانایی شناختی و دانش در خصوص کسب و کار (Sarros et al, 2006:685).

بارکر و کوی<sup>۱</sup>، هفت فضیلت برای رهبر مشخص کرده‌اند که عبارتند از:

- ۱- صداقت<sup>۲</sup>: پیروی از کدهای اخلاقی استاندارد فرد با صداقت هنگامی که با انتخاب‌های گوناگون مواجه می‌شود، همواره کار صحیح را انتخاب می‌کند.
- ۲- شور و اشتیاق<sup>۳</sup>: داشتن منبع انرژی در ذات خود که باعث می‌شود فرد نتایج فوق العاده کسب کند.
- ۳- شجاعت<sup>۴</sup>: تعیین هدف برای بلندمدت و قرار دادن افراد در آن مسیر بدون آنکه ترس مانع شود.
- ۴- غمخواری<sup>۵</sup>: توجه به رنج و ناراحتی یا رفاه دیگران و ارائه کمک و نشان دادن ترحم به دیگران.

---

1 - Barker and Coy  
2 - Integrity  
3 - Passion  
4 - Courage  
5 - Compassion

- ۵- شوخ طبعی<sup>۱</sup>: توانایی آرزو کردن شادی برای دیگران و دیدن جنبه‌های مثبت امور منفی
- ۶- تواضع و فروتنی<sup>۲</sup>: ویژگی که بر اساس آن، فرد افتادگی نشان می‌دهد و از تکبر دوری می‌کند.
- ۷- حکمت<sup>۳</sup>: پردازش تجارب و دانش همراه با قدرت به کارگیری آنها به طور انتقادی یا کاربردی (نصر اصفهانی، ۱۳۸۹: ۱۲۰).
- از هفت مولفه مذکور برای اندازه‌گیری سیرت در این پژوهش استفاده شده است.

### رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی یا به اختصار OCB اولین بار توسط ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ عنوان گشت و عبارت است از رفتاری که از روی میل و اراده فردی بوده و به طور مستقیم و صریح از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد، ولی باعث ارتقای عملکرد سازمان می‌شود.

نتایج حاصل از پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد عوامل ساختاری، رهبری، شخصیتی، فرهنگی و ارزشی از جمله عواملی هستند که بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارند. مطابق این یافته‌ها هر چه ساختار سازمان یافته‌تر باشد، بروز رفتار شهروندی سازمانی بیشتر است. هر اندازه سبک رهبری مدیران به سمت ویژگی‌های رهبری تحول آفرین حرکت کند، بروز رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد بود. در مورد عوامل شخصیتی، نتایج حاصل از تحقیقات نشان می‌دهد ویژگی‌های سمت راست عوامل شخصیتی بیشترین تأثیر را بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دارند. در خصوص نقش عوامل فرهنگی، نتایج بیانگر این واقعیت است که سمت راست طیف ششگانه فرهنگ سازمانی هافستد، نقش مهمی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی دارد. تحقیقات انجام شده در مورد عوامل ارزشی نیز نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی و عدالت سازمانی، دو عامل مهم و کلیدی در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸: ۲۲).

در پژوهش سید نقوی و جعفری فارسانی (۱۳۸۸) رابطه بین سبک رهبری رابطه متقابل رهبر - عضو با رفتار شهروندی سازمانی در بین استادان دانشگاه علامه طباطبایی

1 - Humour

2 - Humility

3 - Wisdom

(ره) بررسی شد. نتیجه نشان داد که بین ابعاد رابطه متقابل رهبر- عضو و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد.

### ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

در تعیین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع نظر وجود ندارد و بیشتر پژوهش‌ها اظهار می‌دارند که OCB یک متغیر چند بعدی شامل دو تا هفت بعد است (نوبخش و همکاران، ۱۳۸۸).

سیدجوادین و جاویدان نژاد (۱۳۸۵) برای تعریف ابعاد رفتار شهروندی کارکنان از رویکرد نت مایر و همکاران استفاده کردند که در آن چهار مولفه وجود دارد: گذشت و فداکاری، داشتن نیت پاک و خوب، وجدان کاری، نوع دوستی. شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه ای رفتار شهروندی سازمانی توسط ارگان (۱۹۸۸) ارائه شده که در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ابعاد عبارتند از:

- ۱- نوع دوستی<sup>۱</sup>
- ۲- وجدان کاری یا وظیفه شناسی<sup>۲</sup>
- ۳- جوانمردی<sup>۳</sup>
- ۴- ادب یا نزاکت<sup>۴</sup>
- ۵- آداب اجتماعی یا فضیلت مدنی<sup>۵</sup> (De Nicolis Bragger et al., 2005)

**نوع دوستی:** رفتاری داوطلبانه می باشد که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی می باشد مثل کمک داوطلبانه به کارکنان جدید یا کم تجربه و کمک به کارکنانی که احیاناً پرمشغله بوده یا غیبت نموده‌اند.

**وجدان کاری یا وظیفه شناسی:** رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان می‌باشد که در آن کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظایفشان فراتر می‌روند مثل انجام رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف اصلی، حفظ قوانین سازمانی و عدم اتلاف زمان کاری. ارگان هم چنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند در بدترین شرایط و

---

1 - Altruism  
2 - Conscientiousness  
3 - Sportsmanship  
4 - Courtesy  
5 - Civil virtue

حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وجدان کاری بالای آنهاست.

**جوانمردی:** تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده آل مورد نظر آنها می‌باشد بدون آنکه شکایتی انجام دهند.

**نزاکت:** شامل فعالیت‌هایی است که به جلوگیری از ایجاد مشکلات مرتبط کاری که ممکن است با دیگران صورت بگیرد، کمک می‌نماید.

**آداب اجتماعی:** انعکاس دهنده‌ی رفتارهایی است که نشانگر مشارکت مسئولانه فرد در امور شرکت و ارزش قائل بودن او برای سازمان می‌باشد. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، هم چنین آداب اجتماعی شامل حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران نیز می‌شود. بر این اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (Organ, 1988).

پنج بعد ذکر شده ابعادی هستند که در این پژوهش برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

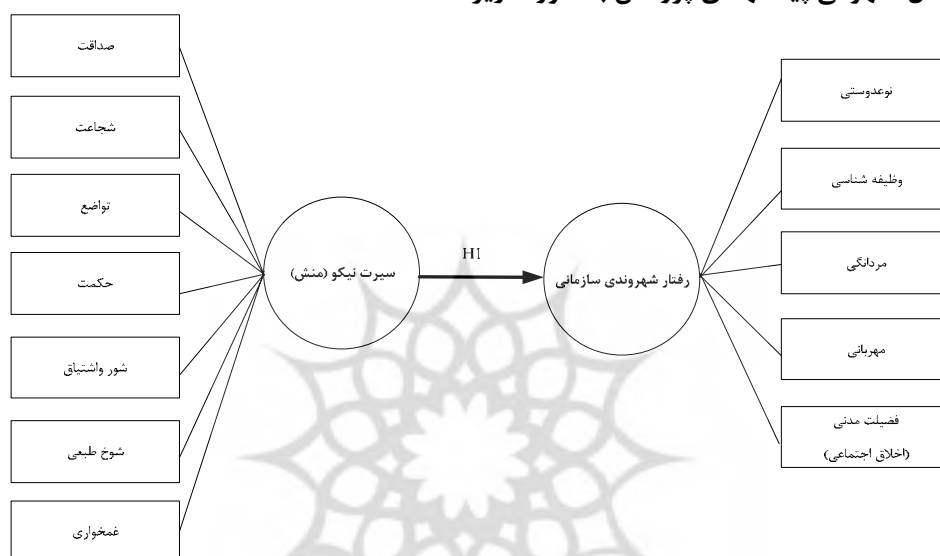
### سیرت نیکو و رفتار شهروندی سازمانی

پژوهشی که رابطه این دو متغیر را بررسی کرده باشد وجود ندارد. پیروانی که در سیرت رهبران خود ضعف مشاهده کنند، اعتماد خود را از دست می‌دهند و روی گردان می‌شوند (نصر اصفهانی، ۱۳۸۹: ۱۱۶). مجموعه روبه افزایشی از شواهد نشان می‌دهد که ارتباط احتمالی بین رفاه و نیروهای سیرت مثل معنویت، بخشش، فروتنی، قدردانی، رغبت، امیدواری و نزاکت وجود دارد (Peterson & Seligman, 2004; Wright, 2010b). علاوه بر این، پترسن و سلیگمن (۲۰۰۴) پیشنهاد می‌کنند که این ارتباطات رفاه-سیرت یک کیفیت تقریباً غیرمادی دارند. در پژوهشی که توسط ثان و کلووی (۲۰۱۱) انجام شده است تأثیر مثبت انسانیت رهبر بر رفتار شهروندی کارکنان مورد تأیید قرار گرفته است. بنابراین فرضیه پژوهش به صورت زیر است:



سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد.

مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش به صورت زیر است:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (نویسندگان)

### روش پژوهش

این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است و بر اساس هدف نیز کاربردی محسوب می‌شود؛ چراکه نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند به روشن شدن تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان کمک کند. و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. متغیرهای پژوهش: سیرت نیکو (صدافت، شجاعت، تواضع، حکمت، شور و اشتیاق، شوخ طبعی و غمخواری) و رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، مردانگی، نزاکت و فضیلت مدنی) در نظر گرفته شده‌اند. سیرت نیکو و رفتار شهروندی سازمانی متغیرهای پنهان پژوهش و متغیرهای صدافت، شجاعت، تواضع، حکمت، شور و اشتیاق، شوخ طبعی، غمخواری، نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، نزاکت و فضیلت مدنی به عنوان متغیر آشکار در نظر گرفته شده‌اند. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه آرگان (۱۹۸۸) (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰) و برای سیرت نیکو از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. در پرسشنامه از طیف ۵

تابی لیبرت (کاملاً موافقم - موافقم - تاحدودی - مخالفم - کاملاً مخالفم) استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از نظرات اساتید آشنا با موضوع استفاده شده که نتایج نظرسنجی نشان‌دهنده تأیید روایی پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه اصفهان با حجم ۷۵۰ نفر بود. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفته است و در ابتدا پرسشنامه بین نمونه‌ای با حجم ۳۰ نفر توزیع شد و سپس با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این پژوهش محدود و مشخص می‌باشد، با استفاده از فرمول محاسبه نمونه کوکران زیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد حجم نمونه ۹۳ نفر مشخص شده است.

$$n = \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 \times s_x^2}{d^2}}{\frac{N-1}{N} + \frac{\frac{Z_{\alpha/2}^2 \times s_x^2}{d^2}}{N}}$$

در فرمول فوق پارامترها عبارتند از:

$$n = \text{حداقل حجم نمونه}$$

$$Z_{\alpha/2} = \text{میزان معنی‌دار بودن}$$

$$s_x^2 = \text{واریانس نمونه اولیه}$$

$$d = \text{اختلاف میانگین جامعه با میانگین نمونه}$$

$$N = \text{تعداد جامعه آماری}$$

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

بعد از جمع‌آوری اطلاعات برای تعیین پایایی سوالات پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS ۱۸ و آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: آلفای کرونباخ مولفه‌های موردسنجش

ردیف	مولفه مورد سنجش	آلفای کرونباخ	ردیف	مولفه مورد سنجش	آلفای کرونباخ
۱	نوع دوستی	۰,۷۹	۷	شجاعت	۰,۸۶
۲	وظیفه شناسی	۰,۸۱	۸	تواضع	۰,۸۹
۳	جوانمردی	۰,۸۸	۹	حکمت	۰,۷۹
۴	نزاکت	۰,۸۴	۱۰	شور و اشتیاق	۰,۸۳
۵	فضیلت مدنی	۰,۸۸	۱۱	شوخی طبیعی	۰,۷۶
۶	صداقت	۰,۸۰	۱۲	غمخواری	۰,۸۶

با توجه به اینکه آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۷ می‌باشد در نتیجه پایایی پرسشنامه قابل قبول می‌باشد. بعد از اطمینان از وجود روایی و پایایی در شاخص‌های گردآوری شده به آزمون مدل پژوهش و فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد. در این پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون مدل اندازه‌گیری تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و فرضیه پژوهش استفاده شده است. با توجه به مدل مفهومی، این پژوهش دارای ۱۲ متغیر آشکار می‌باشد که دو متغیر پنهان که شامل سیرت نیکو و رفتار شهروندی سازمانی است را اندازه‌گیری می‌کنند. برای برازش مدل از معیارهای برازشی که در مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد استفاده شده است. معیارهای برازش نشان‌دهنده این است که آیا مدل بازنمایی شده توسط داده‌ها، مدل اندازه‌گیری پژوهش را تأیید می‌کند یا خیر. در جدول (۲) شاخص‌های برازش و برازش قابل قبول که در این پژوهش استفاده شده ارائه شده است.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل

نام شاخص	اختصار	برازش قابل قبول
شاخص نیکویی برازش	GFI	GFI > /90
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	AGFI > /90
شاخص برازش هنجار شده	NFI	NFI > /90
شاخص برازش تطبیقی	CFI	CFI > /90
شاخص برازش افزایشی	IFI	IFI > /90
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	RMSEA < /10
کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	CMIN/ df	بین ۱ تا ۳

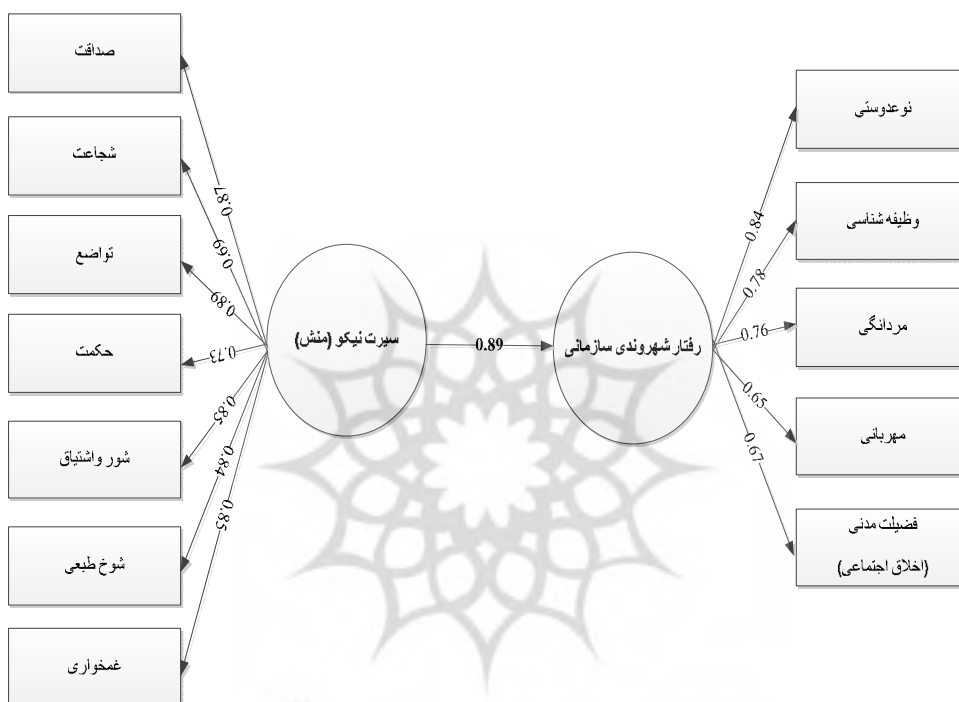
پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه‌ای برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول می‌باشند باید ابتدا تمام متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان می‌باشد بطور مجزا مورد آزمون قرار گیرند (قاسمی، ۱۳۸۹: ۱۸۱). شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تاییدی) با استفاده از نرم افزار Amos18 در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳: تحلیل عاملی تاییدی الگوهای اندازه‌گیری مدل

متغیر مشاهده	DF	CIMIN	P	GFI	RMSE	IFI	CFI	NFI
نوعدوستی	۳	۳,۶۶	۰,۶۷۴	۰,۹۱	۰,۰۰۱	۰,۹۰	۰,۹۷	۰,۹۱
وظیفه شناسی	۲	۲,۰۷	۰,۷۵۲	۰,۹۶	۰,۰۰۴	۰,۹۶	۰,۹۴	۰,۹۶
مردانگی	۳	۳,۸۶۵	۰,۷۰۵	۰,۹۲	۰,۰۰۳	۰,۹۲	۰,۹۱	۰,۹۲
نزاکت	۲	۲,۵۵	۰,۷۱۸	۰,۹۷	۰,۰۰۵	۰,۹۳	۰,۹۱	۰,۹۴
فضیلت مدنی	۳	۳,۳۴	۰,۷۹۸	۰,۹۳	۰,۰۰۷	۰,۹۱	۰,۹۳	۰,۹۰
صداقت	۲	۲,۸۴	۰,۷۱۹	۰,۹۶	۰,۰۰۱	۰,۹۷	۰,۹۱	۰,۹۶
شجاعت	۳	۴,۹۴	۰,۷۰۰	۰,۹۰	۰,۰۰۸	۰,۹۰	۰,۹۰	۰,۹۰
تواضع	۲	۳,۰۸۰	۰,۶۷۸	۰,۹۲	۰,۰۰۳	۰,۹۶	۰,۹۰	۰,۹۳
حکمت	۳	۴,۷۶	۰,۷۴۳	۰,۹۷	۰,۰۰۵	۰,۹۲	۰,۹۲	۰,۹۲
شور و اشتیاق	۲	۲,۷۶	۰,۸۶۵	۰,۹۲	۰,۰۰۳	۰,۹۷	۰,۹۵	۰,۹۶
شوخ طبعی	۲	۲,۶۳	۰,۷۰۳	۰,۹۲	۰,۰۰۸	۰,۹۲	۰,۹۲	۰,۹۲
غمخواری	۳	۳,۶۶	۰,۸۲۱	۰,۹۰	۰,۰۰۷	۰,۹۰	۰,۹۶	۰,۹۰

با توجه به تحلیل عاملی تاییدی الگوهای اندازه‌گیری مدل می‌توان نتیجه گرفت که الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) از برازش خوبی برخوردار هستند و به این معنی است که متغیرهای آشکار به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند. هم چنین نتایج تحلیل عاملی تاییدی به همراه شاخص جزئی P برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر سوال بررسی شد و بارهای عاملی همه سوالات بالاتر از ۰,۰۵ و مقدار P جزئی کمتر از ۰,۰۵ بودند در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت که سوالات به خوبی متغیرهای مشاهده را می‌سنجند. پس از بررسی و تایید الگو برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دوشاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است، بر اساس سطح معناداری ۰,۰۵ مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱,۹۶ باشد هم چنین مقادیر کوچکتر از ۰,۰۵ برای مقدار

P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰,۰۵ دارد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش معادلات ساختاری از نرم‌افزار AMOS18 استفاده شده است که خروجی نرم افزار به صورت شکل (۲) می‌باشد.



شکل ۲: خروجی مدل وضرایب رگرسیونی با استفاده از نرم افزار Amos

جدول ۴: نتایج برازش مدل

RMSE	GFI	CMIN/DF	P	CIMN	DF
0.007	0.93	1.74	.,.۰۰۶	27.84	16

با توجه به اطلاعات جدول فوق (برازش مدل) می‌توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل مدل به بررسی فرضیه پرداخته شده است که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه
تایید	۰,۰۰۱	۲,۲۳	۰,۸۹	سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد.

بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت دارد.

### بحث و نتیجه گیری

سیرت رهبر یک معیار رفتارهای بافضیلت است که می‌تواند به ما کمک کند بیشتر درباره مسائلی بدانیم از قبیل اینکه چطور رهبران تأثیر مثبت نشان می‌دهند، کدام رفتارها اهمیت بیشتری دارند، چطور این رفتارها توسط کارکنان ادراک می‌شود، و چه ارتباطاتی بین سیرت رهبر و پیامدها یا نتایج کارکنان وجود دارد. رهبران با سیرت سازمانهایی ایجاد می‌کنند که هم رقابتی هستند و هم حامی محیطهایی که در آن کار می‌کنند.

از طرفی بشر در عصر کنونی، دوران جدید و بی‌سابقه‌ای از زندگی خود را تجربه می‌کند، دورانی که در آن الگوی رشد اقتصاد جهانی به شدت در حال تغییر است. در دنیای پر چالش کنونی، سازمان‌ها شالوده اصلی جوامع را شکل می‌دهند و مدیریت اساسی‌ترین عامل در بالندگی یا مرگ سازمان‌ها می‌باشد. در این میان کارکنان، سازمان‌ها را به قابلیت‌های منحصر به فردی مجهز می‌کنند که این توانایی‌ها قادر به ایجاد یک مزیت رقابتی می‌باشند. رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار است که ضمن ایجاد منافع هم‌چون بهره‌وری بیشتر، کیفیت جامع و بهبود کیفیت زندگی کاری، می‌تواند در جهت ایجاد این مزیت گامی مهم بردارد.

در این پژوهش فرضیه مطرح شده مورد تایید قرار گرفت یعنی سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه اصفهان تأثیر مثبت داشت. این امر با نتایج پژوهش ثان و کلووی (۲۰۱۱) همخوانی دارد. در پژوهش آنها انسانیت تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی سازمانی داشت. همچنین معلوم شد که متغیرهای صداقت، شجاعت، تواضع، حکمت، شورو اشتیاق، شوخ طبعی و غمخواری، متغیر سیرت را اندازه‌گیری می‌کنند و متغیرهای نعدوستی، وظیفه شناسی، مردانگی، نزاکت و فضیلت مدنی، متغیر رفتار شهروندی سازمانی را اندازه‌گیری می‌کنند.

بنابراین بهبود در سیرت مدیران دانشگاه اصفهان می‌تواند منجر به تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان این دانشگاه شود. هدف از بهبود سیرت فراهم نمودن محیطی است که در آن تمامی افراد دست اندرکار مراقب یکدیگر بوده و با یکدیگر رفتار احترام آمیز داشته باشند. پیترسون و سلیگمن بیان می‌دارند که ساختن سیرت شکلی از بهبود اخلاقی است که با مسن‌تر شدن فرد بهبود می‌یابد. بویژه آنان ادعا می‌کنند که سیرت نیکو می‌تواند پرورش داده شود و اینکه سیرت قوی پایه و اساس شرط انسان بودن است. هیأت آموزشی ایالت میشیگان در خصوص بهبود سیرت توصیه‌هایی را سودمند می‌داند که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

۱- ارتقاء ارزشهای اخلاقی اصلی به عنوان مبنای روابط سالم و سیرت نیکو ارزشهای اخلاقی مورد نظر در بحث قبل بیان شدند.

۲- تعریف و تعیین سیرت نیکو بطور جامع شامل درک، خودباوری، مهارت‌های اجتماعی و حمایت‌های محیطی است. برنامه آموزش سیرت نیکو باید به افراد فرصتهایی برای بهبود درک افراد به کمک بحث‌های عمیق در محیط کار در خصوص مشکلات واقعی و باور به توانایی‌شان برای عمل کردن بر اساس ارزشهایشان فراهم نماید. افراد باید فرصت بهبود مهارت‌های زندگی سالم مثل ارتباطات قاطع، گوش دادن همدلانه، کمک کردن به دیگران و درخواست کمک کردن از دیگران، خودارزیابی، تصمیم‌گیری، نفوذ به کمک تجزیه و تحلیل، مدیریت هیجانات و تفکر انتقادی داشته باشند. جو روانی سازمان باید استفاده از این مهارت‌ها را مورد حمایت قرار دهد. باید به افراد فرصت استفاده از این مهارت‌ها برای خدمت به سازمان داده شود.

۳- استفاده از رویکردی جامع، آگاهانه و فعال در بهبود سیرت نیکو ارزشهای اصلی باید در فرایندهای ارزیابی و آموزشی، رویه‌های انضباطی و ... منعکس شوند. آموزش سیرت نیکو باید فرصتی فراهم نماید برای گفتگوی احترام آمیز و شفاف در مورد معضلات اخلاقی در سازمان.

۴- ایجاد محیطی که افراد به فکر هم باشند.

بهبود سیرت نیکو تنها در بافتی صورت می‌گیرد که افراد به فکر یکدیگر باشند و هر فردی امنیت را تجربه کنند و احساس تعلق به دیگران داشته باشند و بتواند به معنادار شدن کار کمک نماید.

مطالعات نشان داده است که اغلب قلدری در رد کردن واقعیت یا درک نادرست تفاوت‌های نژادی، قومی، جنسیتی، طبقه اقتصادی - اجتماعی و ناتوانی ریشه دارد. جوانی هر سازمانی باید به صورت احترام متقابل، انصاف و همکاری باشد. با توجه به ادبیات پژوهش به نظر می‌رسد بین سیرت نیکو و عواملی مثل کیفیت زندگی کاری، همچنین بین رفتار شهروندی سازمانی و عواملی مثل کیفیت زندگی کاری ارتباط وجود دارد. به پژوهشگران در آینده پیشنهاد می‌شود سیرت و رفتار را به همراه سایر عوامل مثل کیفیت زندگی کاری مورد بررسی قرار دهند.





## منابع فارسی

- ۱-رابینز. استیفن و جاج. تیموتی، (۱۳۸۹)، رفتار سازمانی، (مهدی زارع)، تهران: انتشارات نص.
- ۲- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون، (۱۳۸۸)، نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت در دانشگاه اسلامی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۲۲-۴۴.
- ۳-سید نقوی، میرعلی و جعفری فارسانی، جواد، (۱۳۸۹)، رابطه بین کیفیت ادراک شده در سبک رهبری رهبر-عضو و رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۶، صص ۱۱۵-۱۲۶.
- ۴-سیدجوادین، سیدرضا و جاویدان نژاد، هومن ، (۱۳۸۵)، بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر میزان وفاداری مشتریان ، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت بازاریابی.
- ۵-قاسمی، وحید، (۱۳۸۹)، مدلسازی معادله ساختاری در پژوهشهای اجتماعی با کاربرد Amos Graphics، تهران: جامعه شناسان.
- ۶-مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید، (۱۳۹۰) ، پژوهشنامه مدیریت، جلد سوم، تهران: انتشارات راهدان.
- ۷-نصر اصفهانی، علی (۱۳۸۹)، سنجش سیرت نیکوی مدیران، چشم/انداز مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۱۵-۱۲۷.

## منابع انگلیسی

- 1-Cawley, M.J., Martin J.E. and Johnson J.A. (2000), A virtues approach to personality, Personality and Individual Differences, 28, 997-1013.
- 2-DeNicolis, Bragger J., O. Rodriguez-Srednick and E.J. Kutcher and L. Indovino and E. Rosner ,(2005), Work-Family Conflict, Work-Family Culture, and Organizational Citizenship Behavior Among Teachers, Journal of Business and Psychology , 20, 303-323.
- 3-Doty, Joseph ,(2008), Sports Build Characters, Journal of College and character Dynamics, 2, 3,13-23.
- 4-Flanagan, J.C. (1949). Critical requirements: A new approach to employee evaluation. Personnel Psychology, 2, 419-425.
- 5-Hartshorne, H., M.A. May ,(1928), Studies in the Nature of Character; Vol. 1: Studies in Deceit, Macmillan, New York, NY
- 6-Hartshorne, H., M.A. May ,(1929), Studies in Service and Self-Control, Macmillan, New York, NY.

- 7-Hybels, Bill ,(2008), Character, Viewable; at: www. Christian book. Com.
- 8-Maxwell, John ,(2005), Communicating with Character; viewable at: www.euquest.com.
- 9-McCullough, M.E., C.R. Snyder ,(2000), Classical sources of human strength: revisiting an old home and building a new one, Journal of Social and Clinical Psychology, 19, 43-55.
- 10-Michigan State Board of Education ,(2004), Policy on Quality Character Education; Viewable at: www.Character.Org.
- 11-Organ D.W., Ryan K.(۱۹۹۵), A meta-analytic of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, Journal of Personnel Psychology, 48, 4, 1995.
- 12-Organ, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- 13-Peterson, C., M. E. P. Seligman ,(2004), Character strengths and virtues: A handbook and classification; New York: Oxford University Press/Washington, DC: American Psychological Association.
- 14-Peterson, Christopher ,(2008), Character Development; Viewable at: www.education planner.org/education.
- 15-Peterson, Christopher, and Seligman ,(2004), Character Strengths And Virtues: A Handbook and Classification; First Edition, Oxford University Press
- 16-Sarros, James, Brian Cooper and Anne Hartican ,(2006)«Leadership And Character»; Leadership And Organizational Development Journal", 27, 8,682-699.
- 17-Thun, Balliett , E. Kevin Kelloway ,(2011), Virtuous Leaders: Assessing Character Strengths in the Workplace, Canadian Journal of Administrative Sciences, 28, 270-283.
- 18-Tjeltveit, A.C. (2003), implicit virtues, divergent goods, multiple communities, AMERICAN BEHAVIORAL SCIENTIST, 47,4, 395-414.
- 19-Wright, T. A. (2010b), Much more than meets the eye: The role of psychological well-being in job performance, employee retention and cardiovascular health,Organizational Dynamics, 39, 1, 24-36.
- 20-Zenger, John and Joseph Folkman (2004), The Handbook For Leaders, First Edition, New York, NY: Mc Graw- Hill.