

تبیین روابط میان ابعاد اخلاق کاری اسلامی،

پیشینه فردی و رفتار کاری کارکنان

(مطالعه موردی: سازمان‌های خدمات‌رسان استان

کرمان)

محمد مهدی رشیدی^۱، ایرج سلطانی^۲، بهنام سعیدی^۳

۱. استادیار مؤسسه مطالعات انرژی و شاخص‌پژوه،

ایران

۲. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، ایران

۳. نویسنده مسئول: دانشجوی دکترای مدیریت منابع

انسانی، مؤسسه مطالعات انرژی و شاخص‌پژوه، ایران

Email: mah.behnamsaedi@gmail.com

دریافت: ۹۶/۱۲/۲۳ پذیرش: ۹۷/۲/۱۱

چکیده

مقدمه: تحقیق حاضر با هدف تبیین روابط میان

ابعاد اخلاق کاری، پیشینه فردی باورهای اخلاق

کاری و رفتار کاری سازمان‌های خدمات‌رسانی

همچون آب، برق، گاز و مخابرات انجام شد. از

آنجایی که نوع خدمت این سازمان‌ها برای افراد

جامعه و زندگی روزمره آنها نقش مهمی دارد و

هرگونه ضعف از جمله ضعف اخلاقی موجب بروز

مشکلات و در نتیجه نارضایتی قشر وسیعی از افراد

جامعه می‌شود، اخلاق کاری در این سازمان‌ها

اهمیت ویژه‌ای دارد و بی‌توجهی به آن به‌صورت

پنهان و آشکار افزایش هزینه عملکردی را به دنبال

دارد. این هزینه را می‌توان در حوزه‌های مختلف

سازمان از جمله کاهش بهره‌وری و پویایی سازمان،

نبود شفافیت و به‌هم‌ریختگی ارتباطات سازمانی

شناسایی کرد. لذا با توجه به سابقه فعالیت پژوهشگر

در دستگاه‌های اجرایی استان کرمان و آگاه‌شدن از

مشکلات و نارضایتی آنها طی این سال‌ها، بر آن شد

که پژوهشی در زمینه اخلاق کاری انجام دهد.

روش: این تحقیق، از نظر روش و ماهیت توصیفی-

پیمایشی و از حیث هدف پژوهشی کاربردی است.

جامعه آماری شامل ۵۲۱ نفر از کارکنان و مدیران

سازمان‌های خدمات‌رسان است که با استفاده از

فرمول کوکران ۲۲۱ نفر انتخاب شدند. برای

سنجیدن روایی و پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای

کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

داده‌های جمع‌آوری شده به کمک نرم‌افزارهای SPSS

و لیزرل سنجش شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد، میان ابعاد اخلاق کاری،

پیشینه فردی باورهای اخلاق کاری و رفتار کاری

کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر با استفاده از مرور

ادبیات موضوعی و به کمک تکنیک دلفی فازی به

ارائه مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری و شناسایی

پیشینه فردی باورهای اخلاق کاری و ارتباط آن با

رفتار کاری در سازمان‌های خدمات‌رسان استان

کرمان منجر شد که ایده این مدل‌سازی با تأکید بر

اخلاقیات حاصل شد. امروزه تمرکز بر موضوعات

اخلاقی ضروری است، زیرا اخلاق به عنوان یک

منبع مهم رقابتی و تعالی و یک عنصر ضروری برای

توسعه پایدار و به‌طور کلی، یک عامل تعیین‌کننده

برای شرکت‌هایی با آمال جهانی شناخته شده است.

مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری یک چارچوب

جامع مبتنی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های محوری و

راهبردی، در حوزه کیفیت‌گرایی، مسئولیت

زیست‌محیطی، مسئولیت اجتماعی، مشتری‌مداری،

تعالی، شایسته‌سالاری و حفظ دانش سازمانی است.

با این حال، مطالعات در مورد اخلاق کار به طور عمده در ایالات متحده آمریکا و اروپا انجام شده است و مطالعات نسبتاً کمی در کشورهای در حال توسعه انجام شده و در نتیجه پژوهش‌های بیشتری مورد نیاز است. علاوه بر ناکافی بودن مطالعات اخلاق کار در کشورهای در حال توسعه، مطالعات گذشته عمدتاً به بررسی نقش اخلاق کار در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، پیامدهای کاری و فردی مثل تغییر، تعهد، رضایت شغلی و ترک خدمت پرداختند و در زمینه پیشینه فردی شکل‌دهنده باورهای اخلاق کاری و همچنین تأثیر اخلاق کاری بر رفتار کاری کارکنان تحقیق جامعی انجام نشده است. [۳]

امروزه مدیران نگران کاهش اهمیت اخلاق کاری در میان کارکنان خود هستند، زیرا اخلاق کاری یک فرد از توانایی بالقوه برای تأثیر بر کارکردهای سازمانی از جمله بهره‌وری، جبران خدمات، استخدام راهبردی، آموزش و توسعه، غیبت، جذب و استخدام برخوردار است. این تحقیق گام مهمی در درک ارتباط بین اخلاق کاری و رفتار کاری کارکنان می‌باشد.

درک بهتر پیشینه فردی تأثیرگذار بر اخلاق کاری و سنجش درست آن می‌تواند به انتخاب صحیح کارکنان و تعدیل روش‌های سازمانی برای همگامی بیشتر با نیازهای انگیزشی کارکنان بیانجامد. اشکال جدید کار و محیط‌های کاری که طی چندین دهه تغییر در محل کار رخ داده ایجاد می‌کند که ساختار اخلاق کاری مجدد بررسی شود تا میزان تناسب آن با محیط کاری امروزی ارزیابی گردد. درک کامل این پدیده قبل از طراحی برنامه‌های آموزشی یا دیگر

مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری ارائه شده در این پژوهش قادر است زمینه را برای توسعه اخلاقیات در سازمان‌های دولتی ایران فراهم کند و آنها را قادر سازد تا ضمن آسیب‌شناسی جامع سیستم اخلاق کاری، طرح‌ها و اقدامات بهبود را استخراج کنند. مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری ارائه شده در این پژوهش ضمن برخورداری از یک ساختار سیستمی جامع، جهت‌گیری نوینی در مقیاس‌های اخلاق کاری پیشین دارد. زیرا از پشتوانه نظری کافی و قوی برخوردار است و توسط خبرگان دانشگاهی و سازمان‌های خدمات‌رسان نیز پالایش شده است. مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری ارائه شده در بردارنده مزیت پایداری است که یک سازمان متعالی باید به آنها دست یابد.

کلمات کلیدی: اخلاق، اخلاق کاری، اخلاق کاری اسلامی، رفتار کاری، عملکرد درون‌نقشی، عملکرد برون‌نقشی.

مقدمه

رسوایی اخلاقی در سراسر جهان و افزایش اهمیت و مزایای استفاده از اخلاق کار در محل کار موجب انجام پژوهش‌های اخلاق کار در سراسر جهان شده است. [۱]

رفتارهای کاری انحرافی در عملکرد سازمان نقش به‌سزایی دارد، اما مطالعات جامع و کافی در این خصوص صورت نگرفته است، چراکه با وجود صرف هزینه‌های بالا برای ایجاد قوانین و هنجارهای سازمانی در زمان‌های مختلف، در صورت بی‌توجهی به این مهم، می‌تواند خسارت جبران‌ناپذیری به سازمان و کارکنان وارد کند. [۲]

برنامه‌های راهبردی سازمان با موفقیت همگام خواهد بود. [۳]

حال توجه به این امر حائز اهمیت است که از زمان ایجاد نخستین مقیاس‌های اخلاق کاری، تغییرات بسیار زیادی در تکنولوژی، سلسله مراتب و ساختارهای سازمانی، تنوع و ثبات اقتصادی رخ داده است. از این رو مقیاس‌های موجود فعلی به‌طور کامل و جامع تمامی شاخص‌های مهم را پوشش نمی‌دهند. با توجه به زندگی پر تکاپو و در حال تغییر دنیای امروزی احتمالاً جنبه‌هایی از اخلاق کاری وجود دارند که از دیدگاه مدیران در خصوص رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر هستند که در مقیاس‌های موجود در نظر گرفته نشده‌اند. در این مطالعه سعی می‌شود تا روابط میان ابعاد اخلاق کاری، پیشینه فردی باورهای اخلاق کاری و رفتار کاری تبیین گردد.

این پژوهش در سازمان‌های خدمات‌رسان از جمله سازمان آب، برق، گاز و مخابرات انجام شد و از آنجایی که نوع خدمت این سازمان‌ها برای افراد جامعه و زندگی روزمره آنها نقش مهمی دارد و هرگونه ضعف از جمله ضعف اخلاقی موجب بروز مشکلات و در نتیجه نارضایتی قشر وسیعی از افراد جامعه می‌شود، بحث اخلاق کاری از اهمیت ویژه‌ای در این سازمان‌ها برخوردار می‌گردد و بی‌توجهی به آن به‌صورت پنهان و آشکار افزایش هزینه عملکردی را به دنبال خواهد داشت. این هزینه را می‌توان در حوزه‌های مختلف سازمان شناسایی کرد از جمله کاهش بهره‌وری و پویایی سازمان، نبود شفافیت و به‌هم‌ریختگی ارتباطات سازمانی. با توجه به سابقه فعالیت پژوهشگر در دستگاه‌های اجرایی استان

کرمان و آگاهی از مشکلات و نارضایتی آنها طی این سال‌ها بر آن شد که پژوهشی در زمینه اخلاق کاری انجام دهد. امید است که با ارائه الگوی جدیدی از اخلاق کاری، تأثیر مثبتی بر ثبات اخلاقی سازمان‌ها ایجاد شود و اجرای همه‌جانبه این الگو در سازمان‌ها میسر گردد، زیرا الگوی جدید مبتنی بر تغییرات عصر حاضر است.

مهم‌ترین رسالت دستگاه‌های خدمت‌رسان برآورده ساختن خواسته‌ها و نیازهای اقشار مختلف به شیوه‌ای پسندیده و اخلاقی است. بنابراین، انتظار می‌رود که تا حدود زیادی کارکنان این سازمان‌ها از اعمال نادرست دوری کنند. مسلماً جو نامناسب در این سازمان‌ها می‌تواند در اخلاق کاری کارمندان آن تأثیر بگذارد و مدیریت سازمان را با بحران مواجه و دیدگاه افراد جامعه را از این محیط دل‌سرد کند. لذا ضرورت دارد دستگاه‌های خدمت‌رسان بیشتر از هر سازمان دیگری مورد توجه قرار گیرند و برنامه‌هایی برای ارتقا و رشد اخلاق کاری در این سازمان‌ها طرح‌ریزی شوند. از این رو، پژوهش حاضر به مطالعه پیشینه تاریخی اخلاق کاری می‌پردازد و همزمان بر هدف درک اخلاق کاری در عصر حاضر و باورهای اخلاقی پشتیبان سازمان‌هایی با عملکرد بالا تمرکز دارد. براساس مطالب ذکر شده، سازمان‌های خدمات‌رسان استان کرمان با مسائلی روبه‌رو هستند که در این پژوهش در قالب فرضیات زیر مطرح شده است:

- بین ابعاد اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی ارتباط معناداری وجود دارد.

- پیشینه فردی بر اخلاق کاری مطلوب مدیران تأثیر معناداری دارد.

باید زندگی کرد یا چه چیزی درست و چه چیزی نادرست است تعبیر می‌شود؛ یعنی با عمل ارتباط دارد و هم به تحلیل مرتبط است و هم با رفتار سروکار دارد. اخلاق هم جنبهٔ هنجاری و دستوری و هم جنبهٔ اثباتی دارد. [۸]

مرتضی مطهری با در نظر گرفتن نظریه‌های مختلف، اخلاق کار را چنین تعریف می‌کند «فعل اخلاقی، آن فعلی است که هدف از آن منافع مادی و فردی نباشد، خواه انسان آن را به دلیل استقلال روح و عقل خویش و خواه به دلیل هوشیاری انجام دهد. همهٔ این نظریه‌ها زمانی باور می‌شود که اعتقاد به خدا و عمل الهی در کار باشد. اخلاق کار از دیدگاه افراد گوناگون معانی متفاوتی دارد، اما عموماً آن را شناخت درست از نادرست در محیط کار و آنگاه انجام درست و ترک نادرست می‌دانند و در یک تعریف جامع اخلاق کاری هم می‌تواند یک هنجار اجتماعی و هم مجموعه ویژگی‌هایی در شخص کارگر توصیف شود. 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 گونهٔ ذاتی ارزش دارد». [۹]

مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌های معنوی که درستی یا نادرستی رفتار فرد یا گروه را معین می‌کند، اخلاق کار نامیده می‌شود. اخلاق کار چیزی است که یک کار را درست و کار دیگر را غلط می‌نمایاند. اخلاق، هدف‌های ما را در زندگی فردی و اجتماعی تعیین می‌کند. [۱۰]

با مروری بر مفاهیم مرتبط با اخلاق کار، مواردی را که در حوزهٔ این مفهوم می‌گنجد مشتمل بر مواردی

- پیشینهٔ فردی بر اخلاق کاری اسلامی تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری مطلوب مدیران بر رفتار کارکنان تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری اسلامی بر رفتار کارکنان تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری مطلوب مدیران بر عملکرد درون‌نقشی تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری مطلوب مدیران بر عملکرد برون‌نقشی تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری اسلامی بر عملکرد درون‌نقشی تأثیر معناداری دارد.

- اخلاق کاری اسلامی بر عملکرد برون‌نقشی تأثیر معناداری دارد.

مبانی نظری

اخلاق در لغت به معنای عادت و خوی است. [۴]

اخلاق جمع خُلُق و از لحاظ لغوی به معنای خوبی‌هاست. [۵]

در تعریفی دیگر، گفته شده است که اخلاق جمع خلق و به معنای نیرو و سرشت باطنی است که فقط با دیدی بصیر قابل درک است. [۶]

اخلاق، به عنوان مجموعه‌ای از اصول است که اغلب به عنوان منشوری برای تسهیل در امور و هدایت کارها استفاده می‌شود. [۷]

از نظر دقت، اخلاق چیزی است که با رفتارهای ناشی از قانون متفاوت است. رفتار قانونی ریشه در مجموعه‌ای از اصول و مقررات دارد که نوع عمل فرد را مشخص می‌کند و عمدتاً مورد قبول جامعه است و می‌توان گفت که لازم‌الاجراست و در دادگاه‌ها اعمال می‌شود، اما اصول اخلاقی بیشتر مربوط به رفتارهایی است که تحت پوشش مقررات قانونی قرار نمی‌گیرد. در اصطلاح، اخلاق تحت عنوان چگونه

نظیر نگرش افراد نسبت به جنبه‌های مختلف کار، از جمله ارجحیت برای فعالیت‌ها و درگیری کاری، نگرش نسبت به پاداش‌های پولی و غیر پولی حاصل از کار و تمایل به تحرک شغلی روبه پیشرفت و ترقی برشمرد. [۱۱]

اخلاق یعنی رعایت اصول معنوی و ارزش‌هایی که بر رفتار شخص یا گروه حاکم است، مبنی بر اینکه درست چیست و نادرست کدام است؟ امروزه سرمایه انسانی حیاتی‌ترین عنصر راهبردی و اساسی‌ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان است و پیشرفت و ترقی جامعه را نیز به دنبال خواهد داشت. [۱۲]

در نهایت می‌توان بیان کرد که اخلاق کار هنجار فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه یک ارزش معنوی مثبت می‌دهد و بر این باور است که کار فی‌نفسه یک ارزش ذاتی دارد [۱۳] و هرگونه مطالعه از فرهنگ و اخلاق کار در نهایت متمرکز بر تحلیل فردی است و فرد، مرکز تجلی فرهنگ، هنجار و ارزش می‌باشد، از این‌رو، اخلاق کار را نیز طبعاً به عنوان یک امر اجتماعی می‌توان تحلیل کرد. [۱۴]

اخلاق کاری، مجموعه ارزش‌ها و هنجارهایی است که کارکنان در انجام کار استفاده می‌کنند. [۱۵]

اخلاق کاری، متعهدشدن توان ذهنی، روانی و جسمانی فرد یا گروه به اندیشه جمعی برای توسعه است. ارزش‌ها و باورهای مورد پذیرش، بر رفتار اجتماعی افراد که به عنوان جزء مهمی از رفتارهای انسانی به شمار می‌رود تأثیر کامل دارد.

بنابراین، اخلاق کاری پایه اصلی سرمایه ملت‌ها و مهم‌ترین عامل فرهنگی توسعه در سازمان‌های اداری محسوب می‌شود. [۱۶]

اخلاق کاری پیشرفته، باعث می‌شود بهره‌وری بیشتر و کیفیت محصول تولیدی بالاتر رود، رضایت شغلی بیشتر گردد، غیبت از کار کمتر و سرعت کار فزونی یابد که ماحصل آن موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف است. بر همین اساس، اخلاق کاری برای مسئولان سازمان‌ها اهمیت زیادی دارد و عامل مهمی در استخدام کارکنان به شمار می‌آید. [۱۷]

اخلاق کار اسلامی

اصول اخلاقی و اخلاقیات از جمله مباحثی است که به‌کارگیری آن در جامعه مورد تأکید فراوان اسلام بوده است؛ به‌طوری که پیامبر اسلام (ص) هدف از رسالت خویش را به کمال رساندن مکارم اخلاقی عنوان کرده‌اند. از این‌رو اخلاقیات به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، اصول، مبانی، بایدها و نبایدها می‌تواند نقش مهمی را در مدیریت اثربخش سازمان‌ها ایفا کند. اخلاق اسلامی یک اخلاق انتزاعی، خشک و بی‌ارتباط با سلسله نیازهای طبیعی و فطری انسان نیست. از این‌رو نه فقط ناظر به تنظیم مناسبات انسان با خدا و عالم ماوراست، بلکه به‌صورتی چشم‌گیرتر بر روابط انسان با خود، با طبیعت و با دیگر انسان‌ها تأثیر می‌گذارد و موجبات طراوت و شادابی، بالندگی، پویایی، سلامت و پایایی همه عرصه‌ها و قلمروهای زیستی بشری را فراهم می‌سازد. [۱۸]

بر اساس دیدگاه اسلامی می‌توان اخلاق کار و اصول اخلاقی را در سازمان تقویت کرد که در صورت

مادی جنگ به پا می‌کند، برای فروش جنگ‌افزارهای ویرانگر تخم تفرقه و نفاق می‌پاشد و بی‌گناهان را به خاک و خون می‌کشد. با این اشاره به سراغ قرآن رفته این حقیقت را از زبان آن می‌شنویم: «او کسی است که در میان جمعیت درس‌نخوانده رسولی از خودشان برانگیخت که آیاتش را بر آنها می‌خواند و آنها را تزکیه می‌کند و به آنان کتاب و حکمت می‌آموزد، هرچند پیش از آن در گمراهی آشکاری بودند».^۱ «خداوند بر مومنان منت نهاد و نعمت بزرگی بخشید هنگامی که در میان آنها پیامبری از خودشان برانگیخت که آیات او را بر آنها بخواند و آنان را پاک کند و کتاب و حکمت به آنها بیاموزد، هر چند پیش از آن در گمراهی آشکاری بودند».^۲ در مجموع، این آیات در واقع یک حقیقت را دنبال می‌کنند و آن اینکه، یکی از اهداف اصلی بعثت پیامبر اسلام (ص) تزکیه نفوس و تربیت انسان‌ها و پرورش اخلاق حسنه بوده است. این تأکیدهای پی‌درپی و بی‌نظیر دلیل روشنی بر اهمیتی است که قرآن مجید برای پرورش اخلاق و تزکیه نفوس قائل بوده و گویی همه ارزش‌ها را در این ارزش بزرگ خلاصه می‌کند و فلاح و رستگاری و نجات را در اخلاق حسنه می‌شمرد. این مسأله در احادیث پیامبر اکرم (ص) و پیشوایان معصوم (ع) با اهمیت فوق‌العاده‌ای تعقیب شده است. در حدیث معروفی از پیامبر اکرم (ص) می‌خوانیم «انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق»، من فقط برای تکمیل فضایل اخلاقی مبعوث شده‌ام.

تحقق این امر کاهش تبعیض، بی‌عدالتی، نارضایتی، افزایش روحیه سازمانی و تعهد و رضایت را در کارکنان از یکسو، رشد و تعالی انسان‌ها، بالندگی سازمان‌ها و پیشرفت جامعه را از سوی دیگر موجب خواهد شد. [۱۹]

طبق نظریه رفتاری اخلاق کار، هرگاه فردی کار اخلاقی انجام داد و از سوی مدیران ارشد تشویق شد، احتمال انجام کارهای اخلاقی دیگر تقویت می‌شود تا جایی که کار اخلاقی به صورت ارزش‌های درونی درمی‌آید. پس به این ترتیب مدیران ارشد سازمان‌ها قادر می‌شوند اخلاق کار را در کارکنان درونی کنند. بنابراین، درونی‌شدن اخلاق کار در کارکنان باعث تعهد اخلاقی به این معنی می‌شود که شخص به‌طور درونی ارزش مأموریت سازمانی و شغلی را در سازمان تقویت کرده و آن را انجام می‌دهد. [۲۰]

امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها ظهور و بروز یافته است. اخلاق از مهم‌ترین مباحث دینی است و از یک نظر مهم‌ترین هدف انبیای الهی را تشکیل می‌دهد، زیرا بدون اخلاق نه دین برای مردم مفهومی دارد و نه دنیای آنها سامان می‌یابد. اصولاً زمانی انسان شایسته نام انسان است که دارای اخلاق انسانی باشد و در غیر این صورت حیوان خطرناکی است که با استفاده از هوش سرشار انسانی همه چیز را ویران می‌کند و برای رسیدن به منافع نامشروع

^۱سوره جمعه، آیه ۲

^۲سوره آل عمران، آیه ۱۶۴

بسیاری از اقدامات مدیران و کارکنان در هر سازمان متأثر از ارزش‌های اخلاقی بوده است. [۲۱]

با توجه به مطالب مطرح شده، در تعریفی عملیاتی می‌توان گفت اخلاق کاری اسلامی به عنوان مجموعه‌ای از اصول اخلاقی و معنوی در بافت اسلامی است که درست را از نادرست متمایز می‌سازد. اخلاق کاری اسلامی گرایش و تمایل نسبت به کار، و کار را به عنوان فضیلت در زندگی بشر دیدن است. ضعف اخلاق اسلامی موجب بروز مشکلاتی از جمله کاهش بهره‌وری و پویایی سازمان، نبود شفافیت و به هم ریختگی ارتباطات سازمانی خواهد شد.

باورهای اخلاقی فردی

در هویت‌یابی کارکنان متغیری که زیاد به آن توجه نمی‌شود، ولی نقش بسیار مهمی در هویت‌یابی دارد، باورهای اخلاقی ضمنی کارکنان است. [۲۲]

باورهای اخلاقی کارکنان از آن جهت مهم تلقی می‌گردد که منجر به درک متفاوت کارکنان از سازمان می‌شود و کارکنان با باورهای اخلاقی متفاوت در فرایند هویت‌یابی نیز متفاوت عمل خواهند کرد. باورهای اخلاقی کارکنان مفروضات ناگفته‌ای است که از ساختار و ادراک افراد از تجربیاتشان در موقعیت‌های اخلاقی نشأت می‌گیرد. [۲۳]

درحقیقت، نحوه پاسخ فرد به یک موقعیت اخلاقی ریشه در باورهای اخلاقی وی دارد و بیانگر ادراکش از موقعیت اخلاقی براساس باورهای اخلاقی است. باورهای ضمنی یک سیستم معنایی فراهم می‌آورند که قضاوت، تفسیر و پاسخ‌های رفتاری را تحت تأثیر قرار می‌دهند. [۲۴]

باورهای ضمنی پتانسیلی برای تحت تأثیر قرار دادن نحوه درک پیروان و نشان‌دادن واکنش به رهبران خود را دارند. در حوزه مباحث اخلاقی، افرادی با باورهای اخلاقی قوی، شخصیت و صفات اخلاقی افراد را بیشتر ثابت می‌پندارند تا انعطاف‌پذیر. همچنین، مطابق با وظایف و تعهدات مقرر، نظم اجتماعی موجود را حفظ می‌کنند. بنابراین، افراد با باورهای اخلاقی قوی‌تر در مواجهه با رهبر اخلاقی، انتظار می‌رود ویژگی‌های اخلاقی رهبر اخلاقی را همان‌طور ثابت ببینند و رفتار رهبر اخلاقی را به عنوان یک بیان سازگار، معتبر و واقعی از شخصیت و اصول اخلاقی رهبر بدانند. این افراد، رفتارهای رهبر اخلاقی را همانا بازتابی ثابت، با صفات اخلاقی ذاتی و صداقت رهبر می‌بینند. علاوه بر این، در مقایسه با باورهای اخلاقی ضعیف‌تر، افراد با اعتقادات اخلاقی قوی‌تر تمایل دارند بیشتر خاص باشند. بنابراین، انتظار داریم که برای پیروان با باورهای اخلاقی قوی‌تر رهبر اخلاقی هویت پیرو را تقویت بخشد (هویت رابطه‌ای). علاوه بر این، پیروان با اعتقادات اخلاقی قوی نیز در مورد انطباق با وظایف و تعهداتی که به عهده آنها نگرانند، چرا که خود را مسئول وضع کنونی دانسته و تعهد بیشتری به سازمان دارند. [۲۵]

بنابراین، به نظر می‌رسد که پیروان با باورهای اخلاقی قوی‌تر باید هویت سازمانی قوی‌تری نیز با سازمانی که رهبری اخلاقی دارد، داشته باشند. [۲۶]

در شرایط کنونی رعایت‌شدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در سازمان‌ها به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری، پژوهشگران را واداشته تا در جست‌وجوی مبناهای نظری در این زمینه باشند تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را

رویدادهای زندگی مسئول می‌دانند. منبع کنترل را ویژگی سبک‌شناختی فرد تعریف می‌کند. [۲۹]

اسپکتور و میچل^۲ (۱۹۸۶) برای تعریف کنترل به دو منبع کنترل درونی و بیرونی اشاره می‌کند. در افراد دارای کانون کنترل درونی، فرد رویداد وقایع را معلول رفتار خویش می‌داند، در حالی که افراد دارای کانون کنترل بیرونی وقایع و رویدادها را ناشی از بخت و اقبال خود قلمداد می‌کنند. [۳۰]

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که افراد با کانون کنترل بیرونی، احتمالاً در قبال پیامدهای رفتارشان احساس مسئولیت کمتری دارند و بیشتر به نفوذ عوامل خارجی متکی هستند. ولی افراد با کانون کنترل درونی برای قضاوت درباره‌ی درستی یا نادرستی رفتار و هدایت رفتار خود به استانداردهای درونی متکی هستند. کسانی که روحیه‌ی قوی‌تری دارند، به احتمال کمتری تصمیم‌های غیراخلاقی می‌گیرند. نه فقط افراد بلکه محیط‌های سازمانی هستند که رفتارهای غیراخلاقی را ترویج می‌کنند و موجب بروز تصمیم‌های غیراخلاقی می‌شوند. در چنین شرایطی مدیران می‌توانند با پیشگامی در رعایت ارزش‌های اساسی جامعه و سازمان به عنوان الگو برای سایرین قلمداد گردند. [۳۱]

پیشینه پژوهش

در این بخش به بررسی برخی از مطالعاتی در زمینه مورد مطالعه پرداخته شده است.

بیکزاد و زنوزی اصل (۱۳۹۵)، مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر بی‌نزاکتی کارکنان شرکت سهامی پتروشیمی تبریز ارائه دادند که بی‌نزاکتی بر اساس

فراهم کنند. از این رو، یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود به کار بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. پژوهشگران به عوامل گوناگونی در بروز رفتارهای اخلاقی کارکنان در سازمان‌ها اشاره می‌کنند. به باور آنها این‌گونه رفتارها ناشی از ویژگی‌های افراد و محیط کاری آنهاست. [۲۷]

افراد در محیط کار برخی تمایلات رفتاری را از خود بروز می‌دهند. پژوهش‌ها بر کانون کنترل^۱ به عنوان یک ویژگی شخصیتی مؤثر بر موفقیت و شکست کارکنان اشاره دارند. [۲۸]

حال باید پرسید چه عواملی سبب رفتار غیراخلاقی در سازمان می‌شوند. آیا افراد بی‌روحیه و بداخلاق موجب رفتارهای غیراخلاقی می‌شوند یا محیط کاری است که فعالیت غیراخلاقی را ترویج می‌کند. بر اساس مطالعات، اعمال اخلاقی و غیراخلاقی ناشی از ویژگی‌های افراد و محیط کار است.

رابینز و جاج (۲۰۱۲) برای تشریح رفتار اخلاقی مدلی ارائه دادند که در این سطح پیشرفت اخلاقی افراد، محیط سازمانی، مرکز کنترل (درونی یا بیرونی) با رفتار اخلاقی یا غیراخلاقی رابطه دارند. مرکز کنترل، خصیصه شخصیتی و مرز افراد را درباره رویدادهای زندگی نشان می‌دهد. کانون کنترل، نوعی ویژگی شخصیتی است که افراد خود را در رابطه با

² Spector & Michaels

¹ locus of control

با تلاش‌های علمی برای کشف علل و عواقب رفتار اخلاقی (غیر) روبه‌رو شده است. با توجه به نتایج، تأثیرات فردی، سازمانی و نهادی بر تصمیم‌گیری اخلاقی و رفتاری کارکنان مؤثر بوده و منابع انسانی و شیوه‌های سازمانی نیز بر تصمیم‌گیری و رفتار اخلاقی کارکنان تأثیر داشته است. [۲۱]

توفال^۲ (۲۰۱۷)، به بررسی تأثیر اخلاق کاری اسلامی بر رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان زن دانشگاهی پرداخت و دریافت که اخلاق کار اسلامی تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی کارکنان دارد و در ادامه دریافت که بین اخلاق کار اسلامی و مشارکت کارکنان ارتباطی مثبت وجود دارد. [۳۷]

مریاک و همکاران^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی اقدام به خلاصه‌سازی مقیاس اخلاق کاری کردند که نتیجه آن کاهش ۶۵ آیتم مقیاس اخلاق کاری به ۲۸ آیتم بود. [۳۵]

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری و ماهیت داده‌ها، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری مربوط به این مرحله از پژوهش را ۵۲۱ نفر از مدیران و کارکنان سازمان‌های خدمات‌رسان از جمله آب، برق، گاز و مخابرات استان کرمان تشکیل می‌دهند. حجم نمونه در این مرحله بر اساس فرمول کوکران، ۲۲۱ نفر انتخاب شد.

نظریه کورتینا و همکاران تعریف و عوامل مؤثر بر آن شناسایی شد. با توجه به نتایج، از ۶۳ عامل اولیه مؤثر بی‌نزاکتی، ۱۲ عامل شناسایی و در سه دسته عوامل شهرت سازمانی، فرهنگی و فردی دسته‌بندی شد. در عوامل سه‌گانه مؤثر بر بی‌نزاکتی کارکنان، عوامل شهرت سازمانی بیشترین و عوامل فرهنگی کمترین تأثیر را در کارکنان دارد. [۳۲]

موغلی و همکاران (۱۳۹۲) به تبیین مدل اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی با واسطه ارزش‌های شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان پرداختند. یافته‌های آنها بیانگر تأثیر مستقیم ارزش‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی بود و اخلاق کار اسلامی به واسطه ارزش‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار بود. [۳۳]

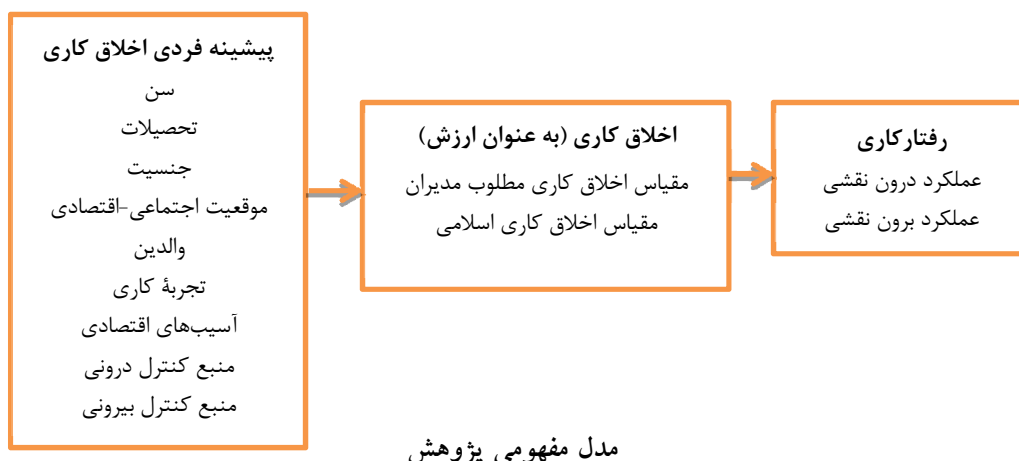
رونقی و فیضی (۱۳۹۰)، به ارائه الگوی اخلاق کاری کارکنان بانک‌های خصوصی ایران پرداختند که در ارزیابی آنها، ارتباط بین رعایت اخلاق کاری، اعتماد مشتریان و رضایت و وفاداری آنها در قالب یک الگوی تجزیه و تحلیل شد که بر اساس این الگو، ارتباط مثبتی بین رعایت اخلاق کاری در بین کارکنان بانک‌های خصوصی با جلب اعتماد مشتریان و کسب رضایت آنها مشاهده می‌شود که وفاداری مشتریان را به بانک مربوطه به دنبال دارد. [۳۴]

مایکل و همکاران^۱ (۲۰۱۷)، به بررسی اخلاق رفتاری درون سازمانی پرداخته و عنوان کردند که اخلاق به عنوان یکی از مهم‌ترین مسائل مربوط به سازمان‌ها ظهور کرده است. غلبه بر رسوایی اخلاقی در مطبوعات مردمی مثلاً فولکس واگن، ولز فارگو

² Tufail et al

³ Meriac et al

¹ Mitchell et al



روایی و پایایی

به منظور بررسی پایایی داده‌های پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مطابق جدول شماره ۱، مقدار آلفای کرونباخ برای تمامی معیارها بالای ۰/۷ به دست آمد، لذا پایایی ابزار مورد تأیید است. برای بررسی روایی ابزارهای سنجش در روش کمی، سئوالات بر اساس نظرات خبرگان و مدیران و کارشناسان مجرب حوزه اخلاق و پیشینه پژوهش طراحی گردید. برای اطمینان از روایی پرسشنامه، تحلیل عاملی تأییدی محاسبه و تأیید شد.

ابزار سنجش اخلاق کار اسلامی در این تحقیق پرسشنامه استاندارد ۱۷ سؤالی ساخته شده توسط علی و الکاظمی (۲۰۰۷) در قالب طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای است. برای سنجش رفتار کاری شامل دو بُعد عملکرد درون نقشی و برون نقشی نیز از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. عملکرد درون نقشی از طریق دو معیار احترام به زمان سازمانی و قابلیت اتکا در انجام وظیفه [۱۸] و عملکرد برون نقشی از طریق چهار معیار رفتار شهروندی سازمانی یاری رساندن، رفتار انسان دوستانه، ابتکار

مدل مفهومی و متغیرهای پژوهش

پژوهش حاضر روش ترکیبی کیفی و کمی بهره می‌برد. این پژوهش به دنبال ارائه مقیاس و ابعاد جدید اخلاق کاری اسلامی و شناسایی پیشینه فردی^۱ و ارتباط آن با رفتار کاری در سازمان‌های خدمات‌رسان استان کرمان است.

عمل و فضیلت مدنی سنجش می‌شوند. [۲۵] شاخص سایر متغیرهای تحقیق از طریق تکنیک دلفی فازی و به کمک خبرگان استخراج شد.

تحلیل داده‌ها

یافته‌ها با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزارهای SPSS و لیزرل تجزیه و تحلیل شد.

آزمون فرضیات

فرضیه ۱: بین ابعاد اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی ارتباط معناداری وجود دارد.

^۱ بنا به نظر اساتید متغیر پیشینه فردی شامل سن، تحصیلات، جنسیت، موقعیت اجتماعی-اقتصادی والدین (B1)، تجربه کاری (B2)، آسیب‌های اقتصادی (B3)، منبع کنترل درونی (B4)، منبع کنترل بیرونی (B5) در نظر گرفته شد و داده‌های جمعیت‌شناختی جنسیت و تحصیلات در تحلیل فرضیات لحاظ نشد.

جدول شماره ۲: ضریب همبستگی میان ابعاد اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی

متغیر مستقل			متغیر وابسته	
			ضریب همبستگی	سطح معناداری
ابعاد جدید اخلاق کاری	کیفیت‌گرایی	۰/۶۵۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	مسئولیت زیست‌محیطی	۰/۸۴۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	مشتری‌مداری	۰/۹۲۴	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	شایسته‌سالاری	۰/۷۷۴	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	مسئولیت اجتماعی	۰/۷۲۱	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	حفظ دانش سازمانی	۰/۶۷۶	۰/۰۰۰	۰/۰۱
	تعالی سازمانی	۰/۶۳۶	۰/۰۰۰	۰/۰۱

جدول شماره ۳: نتایج فرضیات تحقیق از طریق معادلات ساختاری

فرضیات	ضرایب استاندارد (R)	t-value	نتیجه
فرضیه ۲: پیشینه فردی - اخلاق کاری	۰/۹۳	۱۱/۳۴	تأیید
فرضیه ۳: پیشینه فردی - اخلاق کاری اسلامی	۰/۹۴	۱۱/۶۶	تأیید
فرضیه ۴: اخلاق کاری مطلوب مدیران - رفتار کاری	۰/۶۲	۱۷/۸۷	تأیید
فرضیه ۵: اخلاق کاری اسلامی - رفتار کاری	۰/۷۱	۱۰/۶۶	تأیید
فرضیه ۶: اخلاق کاری مطلوب مدیران - عملکرد درون نقشی	۰/۸۱	۱۵/۹۳	تأیید
فرضیه ۷: اخلاق کاری مطلوب مدیران - عملکرد برون نقشی	۰/۸۵	۱۶/۶۲	تأیید
فرضیه ۸: اخلاق کاری اسلامی - عملکرد درون نقشی	۰/۸۰	۱۰/۴۲	تأیید
فرضیه ۹: اخلاق کاری اسلامی - عملکرد برون نقشی	۰/۸۲	۱۳/۳۳	تأیید

مطابق نتایج جدول شماره ۲، سطح معناداری ۰/۰۰۰ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 2/22$ می‌باشد که از سطح خطا ۰/۰۱ کمتر است، در نتیجه با سطح اطمینان ۹۹ درصد می‌توان بین ابعاد اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی ارتباط معناداری دارد.

فرضیه ۲: پیشینه فردی بر اخلاق کاری مطلوب مدیران تأثیر معناداری دارد. مقدار ضریب استاندارد (۰/۹۳) بین دو متغیر بزرگ‌تر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۱/۶۶) نیز بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و نشان‌دهنده تأیید فرضیه پژوهش می‌باشد. شاخص برازش $RMSEA = 0/046$ درجه آزادی ۴۵ و مقدار کای‌اسکوئر ۶۳/۴۴ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار

$X^2/df = 1/40$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب می‌باشند.

فرضیه ۴: اخلاق کاری مطلوب مدیران بر رفتار کارکنان تأثیر معناداری دارد.

مقدار ضریب استاندارد (۰/۶۲) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۷/۸۷) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و نشان‌دهنده تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/043$ درجه آزادی ۲۶ و مقدار کای اسکوئر ۴۲/۳۵ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 1/62$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب می‌باشند.

فرضیه ۵: اخلاق کاری اسلامی بر رفتار کارکنان تأثیر معناداری دارد.

مقدار ضریب استاندارد (۰/۷۱) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۰/۶۶) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و بیانگر تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/044$ درجه آزادی ۴ و مقدار کای اسکوئر ۱۰/۷۵ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 2/68$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب هستند.

فرضیه ۶: اخلاق کاری مطلوب مدیران بر عملکرد درون نقشی تأثیر معناداری دارد.

مقدار ضریب استاندارد (۰/۸۱) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۵/۹۳) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و بیانگر تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/048$ درجه آزادی ۲۷ و مقدار کای اسکوئر ۶۲/۵۲ با سطح

معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 2/31$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب می‌باشند.

فرضیه ۷: اخلاق کاری مطلوب مدیران بر عملکرد برون نقشی تأثیر معناداری دارد.

مقدار ضریب استاندارد (۰/۸۵) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۶/۶۲) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و بیانگر تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/042$ درجه آزادی ۴۶ و مقدار کای اسکوئر ۱۰۴/۱۶ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 2/26$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب می‌باشند.

فرضیه ۸: اخلاق کاری اسلامی بر عملکرد درون نقشی تأثیر معناداری دارد.

ضریب استاندارد (۰/۸۰) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) (۱۰/۴۲) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و بیانگر تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/040$ درجه آزادی ۴ و مقدار کای اسکوئر ۱۱/۶۱ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ و مقدار $X^2/df = 2/90$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب می‌باشند.

فرضیه ۹: اخلاق کاری اسلامی بر عملکرد برون نقشی تأثیر معناداری دارد.

مقدار ضریب استاندارد (۰/۸۲) بین دو متغیر بزرگتر از ۰/۳ و ضریب معناداری (t) (۱۳/۳۳) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و بیانگر تأیید فرضیه پژوهش است. شاخص برازش $RMSEA = 0/048$ درجه

استاندارد به دست آمده در نمودار شماره ۱ بزرگتر از ۰/۳ می‌باشد. مقادیر معناداری نیز در مدل (۲) بزرگتر از ۱/۹۶ است که در دامنه مورد قبول بوده و بیانگر تأیید فرضیات است. با توجه به ضرایب تأثیر $\beta = 0.77$ و $\beta = 0.82$ و مقدار بحرانی $t = 1.41$ ضریب $t = 1.44$ ضریب $t > 1.96$ گزارش شده در جدول شماره ۴ که بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که روابط بین مدل مورد تأیید است.

آزادی ۱۷ و مقدار کای اسکوئر $38/98$ با سطح معناداری $0/00$ و مقدار $X^2/df = 2/29$ (کوچکتر از ۳) حاکی از آن است که شاخص‌های برازش مطلوب هستند. نتایج جدول شماره ۳ نشان می‌دهد، مقدار ضریب استاندارد بین متغیرها بزرگتر از ۰/۳ و مقدار ضریب معناداری (t) نیز بزرگتر از ۱/۹۶ و نشان‌دهنده تأیید فرضیات پژوهش است.

تحلیل مسیر برای اعتباریابی مدل

در این بخش به کمک نرم‌افزار معادلات ساختاری لیزرل، جزئیات مدل برآورد شده بررسی شد. مقادیر

جدول شماره ۴: نتایج مدل پژوهش

مؤلفه	ضریب تأثیر (β)	عدد معناداری T-value	نتیجه
پیشینه فردی ← اخلاق کاری	۰/۷۷	۸/۴۱	قبول مدل
← اخلاق کاری رفتار کاری	۰/۸۲	۱۰/۴۴	قبول مدل

جدول شماره ۵: شاخص‌های برازش مدل پژوهش

شاخص	نتیجه	دامنه قابل قبول	مقدار
مجذور کای نسبی	۱/۷۸	$\chi^2 / df < 3$	تأیید
سطح معناداری	۰/۰۰۰	$P < 0.05$	تأیید
جذر میانگین مجذورات خطای تقریب ^۱	۰/۰۴۵	$RMSEA < 0.09$	تأیید
ریشه میانگین مجذور پسماندها ^۲	۰/۰۳۴	$RMR < 0.09$	تأیید
شاخص نیکویی برازش ^۳	۰/۹۳	$GFI > 0.9$	تأیید
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده ^۴	۰/۹۲	$AGFI > 0.9$	تأیید
شاخص برازندگی تطبیقی ^۵	۰/۹۰	$CFI > 0.9$	تأیید
شاخص بنتلر- بونت یا شاخص نرم شده برازندگی ^۶	۰/۹۰	$NFI > 0.9$	تأیید

^۱ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

^۲ Root Mean square Residual (RMR)

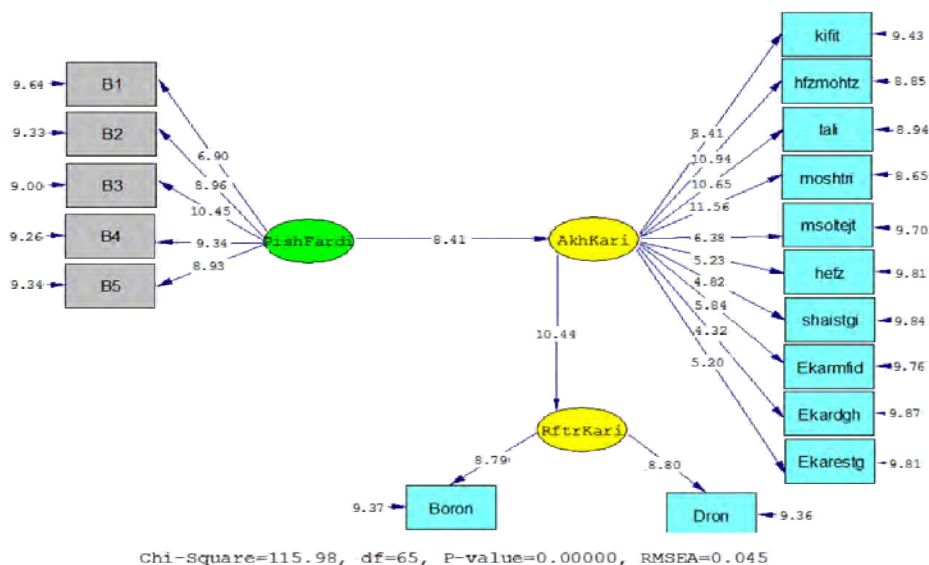
^۳ Goodness of Fit Index (GFI)

^۴ Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

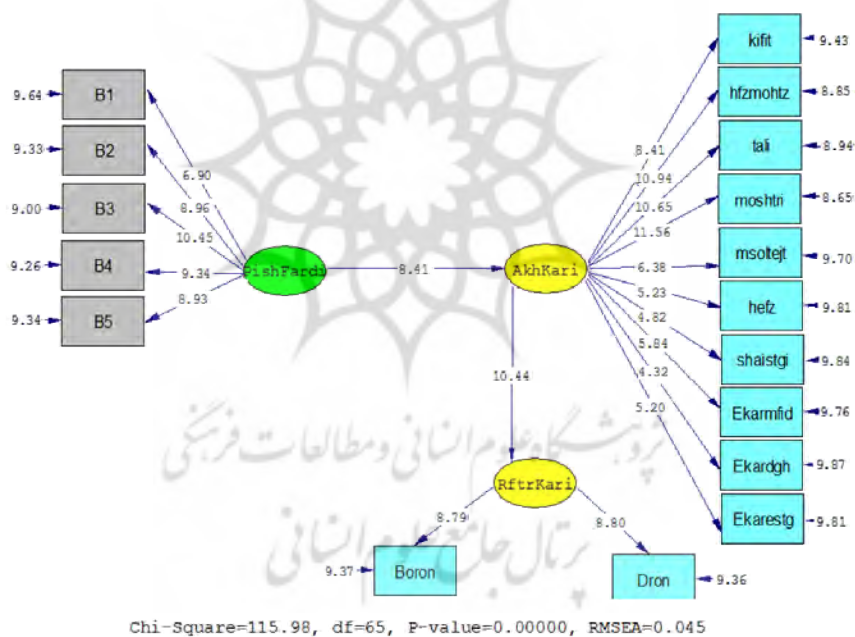
^۵ Comparative Fit Index (CFI)

^۶ Normed Fit Index (NFI)

نمودار شماره ۱: مدل پژوهش در حالت استاندارد



نمودار شماره ۲: مدل پژوهش در حالت معناداری



نتیجه گیری

مهم ترین عامل نهادینه سازی اخلاق در کسب و کار، تحول وجودی در منابع انسانی است که ژرف تر از تحول روان شناختی و جامعه شناختی است. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف سازمانی، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی است تا با حس مسئولیت و تعهد

آزمون های نیکویی برازش مدل

وقتی مدلی از پشتوانه نظری مناسبی برخوردار باشد در مرحله بعد نوبت بررسی تناسب این مدل با داده های محقق است. براساس نتایج جدول شماره ۵، شاخص های مدل مذکور نشان دهنده برازش خوب مدل است.

کامل، اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. حاکمیت اخلاق حرفه ای منافع زیادی برای سازمان از بُعد داخلی از لحاظ بهبود روابط، تفاهم و کاهش تعارضات، افزایش تعهد و مسئولیت پذیری بیشتر کارکنان و کاهش هزینه های ناشی از کنترل را دارد و از دیدگاه مسئولیت اجتماعی نیز از راه افزایش مشروعیت سازمان و اقدامات آن، التزام اخلاقی در توجه به ذی نفعان، افزایش درآمد، سودآوری و بهبود مزیت رقابتی و... موفقیت سازمانی را تحت تأثیر قرار می دهد. اخلاق حرفه ای این قدرت را برای فرد یا سازمان فراهم می نماید که خودکنترل و خودبهبودگر باشند. [۳۶]

کارکردهای مدیریت در معنای واقعی مرتبط با مسئولیت و مسئولیت پذیری است و مسئولیت پذیری نیز از پایبندی به رعایت اصول اخلاقی ناشی می شود. ضعف در سیستم اخلاقیات منجر به کاهش ارتباطات و افزایش خسارات سازمانی می گردد. با اتکا به اصول اخلاقی، مدیران قادر می شوند تا تصمیم بگیرند که چه چیزی درست است و چه چیزی نادرست؛ چه کسی در سازمان به راه درست می رود و چه کسی به راه نادرست. بنابراین، مدیر در انجام دادن وظایف خود، نظیر تصمیم گیری، ارزشیابی، نظارت، تشویق و تنبیه، بدون وجود یک نظام اخلاقی در سازمان نمی تواند با قاطعیت عمل کند. نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم گیری ها و انتخاب ها و در برخوردها و ارتباطات مهم و تعیین کننده است. اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش ها و بایدها و نبایدها تعریف شده که براساس آنها نیک و بد های

سازمان مشخص می شوند و عمل خوب از بد متمایز می شوند. [۳۷]

با افزایش سطح آگاهی سازمان و رقابت در طی ده سال گذشته، ایجاد فضای کاری اخلاقی برای هر سازمانی بسیار با اهمیت گردیده است. ایجاد فضای کاری اخلاقی به تناسب برای هر سازمان و هر فردی مهم قلمداد می شود؛ چرا که فضای کاری اخلاقی بر نگرش و احساس کارکنان در چگونگی درک برخورد با مشتریان و دیگر همکاران خود تأثیرگذار است. بنابراین، سازمان ها با هدف تدوین هنجارهای اخلاقی قابل قبول انتظار دارند که کارکنان، متناسب با اخلاقیات عمل نمایند تا این جو اخلاقی ایجاد شده، باعث پیدایش فضای کاری اخلاقی گردد. به همین منظور، براساس پژوهش های گذشته که به بررسی درک عواقب بدبینی اعضای هیات علمی به فضای کار خود پرداختند، بیان شد که فضای کاری اخلاقی در شکل گیری رفتار و نگرش افراد سازمان تأثیر به سزایی دارد. زمانی که کارکنان، سازمان خود را به طور کامل درک کنند با ایجاد دلبستگی عاطفی نسبت به سازمان خود متعهدتر عمل کرده و به تبع آن موفقیت سازمان به طور چشمگیر افزایش می یابد. بنابراین ایجاد فضای کاری اخلاقی مناسب باعث افزایش تعهد در سازمان می شود.

یافته ها

با توجه به یافته ها، بین ابعاد اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و پیشینه فردی بر اخلاق کاری مطلوب مدیران و اخلاق کاری اسلامی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین، اخلاق کاری مطلوب

شدن این اصول اخلاقی در کل سازمان منجر شود که در نتیجه آن شاخص‌های عملکردی سازمان ارتقا می‌یابد؛

- تشویق و حمایت ویژه از کارکنانی که به لحاظ شاخص‌های اخلاق فردی و کاری برجسته هستند که این مسئله می‌تواند هم باعث الگوگرفتن سایر کارکنان از ویژگی‌های اخلاقی این افراد شود و هم باعث نشر و گسترش این شاخص‌های اخلاقی در سازمان گردد؛

- سوق دادن و تبدیل فرهنگ سازمانی به فرهنگی حمایت‌کننده و تقویت‌کننده اصول و ارزش‌های اخلاقی که در این صورت اصول اخلاقی می‌تواند در سراسر سازمان نهادینه شود و سازمان به یک سازمان اخلاق‌مدار تبدیل گردد که در نتیجه آن تمام مؤلفه‌های سازمانی به ویژه سطح عملکردی و کارایی سازمان، رشد و ارتقا خواهند یافت؛

- تکیه کردن بر نقاط مثبت کارکنان و همچنین ایجاد جو اعتماد و صمیمیت باعث افزایش اخلاق کار و عملکرد بهتر کارکنان می‌شود. بنابراین به مدیران توصیه می‌شود تا با مثبت‌اندیشی و درک شرایط کارکنان، اخلاق کار را در آنها تقویت کند؛

همچنین برای پیشگیری از بروز رفتار کاری انحرافی کارکنان یا کاهش آن در سازمان‌های دیگر، پیشنهاد می‌شود که مدیران موارد زیر را در سازمان خود مدنظر قرار داده و برای آن برنامه‌ریزی کنند؛

- اعتمادسازی بین مدیران و کارکنان برای تفویض اختیار مدیر به کارمندان برحسب شایستگی کارمند؛
- وضع قوانین صریح، شفاف و قابل اجرا برای همه کارکنان سازمان؛

مدیران و اخلاق کاری اسلامی هر دو بر رفتار کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. در ضمن،

اخلاق کاری مطلوب مدیران بر عملکرد درون‌نقشی و نیز عملکرد برون‌نقشی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نهایت اینکه، اخلاق کاری اسلامی بر عملکرد درون‌نقشی و عملکرد برون‌نقشی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

پیشنهادها

در این بخش با توجه به سئوالات و یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای برای سازمان‌های خدمات‌رسان استان کرمان ارائه می‌شود از این قرار:

- نگرش استراتژیک بر اخلاق و رشد اخلاقی سازمان داشته باشند (مدیران استراتژیست ضامن اخلاقی بودن سازمان هستند)؛

- مزیت اخلاق در عرصه رقابت را مدنظر قرار دهند؛

- ایجاد مرامنامه اخلاقی و ارزیابی سالانه عملکرد اخلاقی سازمان را در برنامه‌های خود قرار دهند؛

- بر اصول اخلاقی در سازمان‌ها، توجه و تأکید و زمینه رعایت و رشد این اصول اخلاقی فراهم آید تا افراد بتوانند در بهبود عملکرد سازمان خود نقش مؤثرتری ایفا کنند و شاخص‌های عملکردی سازمان خود را ارتقا دهند؛

- بر کارهای تیمی در سازمان تأکید و از تیم‌سازی حمایت شود. زیرا در تیم‌ها و گروه‌ها، اصول اخلاقی به ویژه شاخص‌های اخلاقی نظیر همکاری و همدلی، مشاوره، اعتماد، مسئولیت‌پذیری و انتقادپذیری، بیشتر مورد توجه قرار گرفته و بهتر می‌تواند رشد یابد و این شرایط می‌تواند به رشد و فراگیر

- رعایت عدالت در پرداخت‌ها؛
- کنترل‌های رسمی و غیر رسمی؛
- رفع ابهام از شغل کارکنان و شرح دقیق وظایف همراه با انعطاف لازم؛
- ایجاد اطمینان از نحوه پیشرفت و آینده شغلی کارمند در سازمان؛
- اطلاع‌رسانی به هنگام در مورد پیامدهای اخلاقی و کاری رفتارهای کاری انحرافی؛
- آموزش‌های اخلاقی و ترغیب و تشویق کارکنان به انجام آن در سازمان و خدمات مشاوره ای به کارکنان برای پیشگیری از این گونه از رفتارها؛
- تقویت فرهنگ سازمانی و ایجاد روحیه جامعه‌پذیری و فرهنگ مشارکتی در سازمان.

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله، بدین طریق از تمامی عزیزانی که در به ثمر رسیدن این پژوهش نقشی داشتند، قدردانی و تشکر می‌نمایند.

References

1. Abbaszadeh H. Ethics in organizations, with emphasis on the Islamic perspective. Tadbir, 2006. 177:101-4. [In Persian]
2. Ali, Abbas J. & Ali A. AL-Kazemi, Islamic work ethic in Kuwait, Cross Cultural Management an International Journal, 2007; Vol.14, no.2, pp.93-104. [In Persian]
3. Amid, H. Persian Dictionary, 1981; Vol.3, Tehran, Amirkabir. [In Persian]
4. Barling J, Cooper CL, Clegg SR, Cooper CL. Handbook of organizational behavior. Illinois: Sage Publications Ltd.2009; pp. 20-22.
5. Beikzade, J. & Zonoziasl, M. Presentation of model to explain the factors affecting the indecision of Tabriz petrochemical workers. The first international conference of new research achievements in management, economy and accounting, Tehran, Office of International Conference on Global Inventors, Minoos University of Applied Science.2016. https://www.civilica.com/paper-amconf01-amconf01_089.html. [In Persian]
6. Beikzade, J., Sadeghi, M., Pourdavood Ebrahim. The Effect of Organizational Factors on the Growth of Professional Ethics of Employees. Journal of Ethics in Science and Technology, 2012; 1-9. [In Persian]
7. Chiu, C. Y., Dweck, C. S., Tong, J. Y. Y., & Fu, J. H. Implicit theories and conceptions of morality. Journal of Personality and Social Psychology, 1997;73, 923-940
8. Christopher, A. N., Zabel, K. L., Jones, J. R., & Marek, P. Protestant ethic ideology: Its multifaceted relationships with just world beliefs, social dominance orientation, and right-wing authoritarianism. Personality and Individual Differences, 2008; 45(6), 473-477
9. Dekhoda, A.K. Persian Dictionary, Tehran, Amirkabir. 1949. [In Persian]
10. Deilami Azarbayjani, M. Islamic Ethics, Ghom: Education Publication Office. 2002 [In Persian]
11. Dweck CS. Self-theories. New York, NY: Psychology Press. 2000
12. Ghodratiipoor, M., Hassanmoradi, N. Investigating the Effect of Organizational and Management Factors on Occurrence of Deviant Work Behavior (a survey on employees of the state retirement organization), governmental management, 2014;Vol 6, Iss 2, 333-354. [In Persian]
13. Golparvar, M., N., & M.A. The Role of Mediating Organizational Loyalty in the Relationship Between Work and Ethic and Deviant Behavior in the Workplace, Journal of Ethics in Science and Technology, 1998; Vol 6, Iss1, 43-53. [In Persian]
14. Heslin, P. A., & VandeWalle, D. Performance appraisal procedural justice: The role of a manager's implicit person theory. Journal of Management, 2011; 37(6), 1694-1718
15. Karimaei, M. R, Seyed Amiri, N, Studying the relationship between organizational justice and organizational entrepreneurship (case study: Mellat Bank supervisory branch in Tehran, Journal of

- Basic, and Applied Scientific Research, 2013; 3(2)29-36. [In Persian]
16. Kavian B. Check the Work Ethic in the Public and Private sectors. *Tadbir* 2006; 165: 45-8. [In Persian]
17. Lovtan, A. *Ethical Management in Public Services*, translated by Mohammadreza Mondehin and Hassan Giyorian, Tehran: Yekan. 2004
18. Mann, M., Taber, T., Haywood, K. Work ethic revisited: identifying and operationalizing new dimensions of work ethic a century after weber. *Journal of Business Disciplines*, 2013; 11, 65-101.
19. Melendez, R. M. *Bodies at work: women, the work ethic and the body* (doctoral dissertation, Yale University). 2001
20. Meriac J.P., Woehr D.J., Gorman C.A., Thomas A.L.E. Development & validation of a short form for the multidimensional work ethic profile, *Journal of Vocational Behavior*, 2013; 82(3): 155-164.
21. Mitchell, M. S., Reynolds, S. J., & Treviño, L. K. The study of behavioral ethics within organizations. *Personnel Psychology*, 2017; 70(2), 313-314.
22. Mogeqli, A., Seyed Javodin S.R. et al. The explanation of the model of Islamic work ethics and organizational citizenship behavior on job values. Case study: Isfahan Medical Department University, 2013; 2(10). 302- 311
23. Nourbakhsh, P., Rashidi, M. *Journal of Operationalizing New Dimensions of Work Ethic a Century after Weber*, 2013; 11(1): 65-78 [In Persian]
24. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 2000; 26, 513-563.
25. Robbins SA, Judge TA. *Organizational behavior*. Wisconsin: Prentice Hall. 2012; pp. 61-65
26. Rokhman W., The effect of Islamic work ethics on work outcomes, *Journal of Business Ethics Organizational Studies*; 2010; 15(1): 21-27
27. Ronaghi, MH., Feizi, K. The relationship between the work ethic & intelligence of international organization staff in Iran. *Journal of Ethics in Science & Technology*, 2012; Vol.8, Iss 1-11. [In Persian]
28. Ronaghi, M.H., Mousakhani, M. The relationship between compliance with work ethics and maturity of business intelligence systems, *Marefat*, 2014. Vol 24, Iss 210, 111-120. [In Persian]
29. Ronaghi, MH, Feizi K. The relationship between work ethic and intelligence staff of international organizations in Iran. *Ethics in Science & Technology*; 2013; 8(2): 3. [In Persian]
30. Rotter, J. B. Internal versus external control of reinforcement and decision time. *Journal of Personality & Social Psychology*, 1972; 2, pp: 63-93.
31. Ruebusch P. Going from good to great. *Canadian Transportation and Logistics*. 2003; 106(10): 14-25.
32. Spector, P. E., & Michaels, C. E. Personality and employee withdrawal: Effects of locus of control on turnover. *Psychological Reports*, 1986; 59(1), 63-66.
33. Taghizade, H., Soltani Fasghandis, GH. The Role of Personality Identification and Ethical Beliefs of Employees in the Results of the Performance of Ethical Leadership, *Journal of Ethics in Science and Technology*, 2012; Vol.10, Iss 4, 97-106. [In Persian]
34. Taheri Damane, M, Zanjirchi, M., Nejatian, M. The role of work ethic in promoting organizational citizenship behavior. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 2011; Vol.6, Iss 2. [In Persian]
35. Taheri M, Zanjirchi M, Nejatian M. The role of ethics in promoting organizational citizenship behavior. *Ethics in Science & Technology*; 2013; 6(2): 22. [In Persian]
36. Ter Bogt, T., Raaijmakers, Q., & Van Wel, F. Socialization and development of the work ethic among adolescents and young adults. *Journal of vocational behavior*, 2005; 66(3), 420-437
37. Tufail, U., Ahmad, M. S., Ramayah, T., Jan, F. A., & Shah, I. A. Impact of Islamic work ethics on organisational citizenship behaviors among female academic staff: the mediating role of employee engagement. *Applied Research in Quality of Life*, 2017; 12(3), 693-717.
38. Yankelovich, D., & Immerwahr, J. *Putting the work ethic to work*. Society, 1984; 21(2), 58-76.
39. Zhedi, SH. *Transnationally and Global Management; Adaptive Attitude*. Tehran: Samt. 2000. [In Persian]
40. Zhu, W., He, H., Treviño, L. K., Chao, M. M., & Wang, W. Ethical leadership and follower voice and performance: The role of follower identifications and entity morality beliefs. *The Leadership Quarterly*, 2015; 26(5), 702-718

Explaining the relationship between the dimensions of Islamic work ethics and employees' behavior in work and individual background (case study: service provider organizations in Kerman province)

Mohammad Mehdi Rashidi, Assistant Professor, Shakhes Pajouh Research Institute, Iran
Iraj Soltani, Assistant Professor, Islamic Azad University of Khorasgan, Iran
Corresponding author: Behnam Saeedi, PhD student in Human Resources Management,
Shakhes Pajouh Research Institute, Iran
Email: mah.behnamsaeedi@gmail.com

Received: March 14, 2018 **Accepted:** May 1, 2018

Abstract

Background: The present study aims to study and explain the relationship between the dimensions of work ethics, employees' behavior, and the individual background of work ethic beliefs in service provider organizations (such as water, electricity, gas, and telecommunication). As the type of services in these organizations plays an important role for community members and their daily lives; thus, any weakness including moral weakness causes a lot of problems as well as dissatisfaction among many people. Work ethics are very important in these organizations in order to reduce the performance cost in different fields, such as decrease in productivity and dynamism, lack of transparency and poor organizational communication. Therefore, this research was done considering the history of the researcher's activities and being aware of the problems over the years in executive organizations in Kerman province.

Method: In this applied and descriptive survey, about 521 employees and managers of service provider organizations were studied and finally 221 people were selected by using Cochran formula. In order to determine reliability and validity of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient and confirmatory factor analysis were used. The collected data were analyzed by using LISREL and SPSS.

Findings: The results showed that there is a positive and significant relationship between the dimensions of work ethics, employees' behavior, and the individual background of work ethic beliefs in service provider organizations.

Conclusions: This research identified and presented the individual background of work ethic beliefs and its relation to work behavior in service provider organizations in Kerman province by using literature review and fuzzy Delphi technique. Finally, the idea of this modeling has been achieved with an emphasis on ethics. Today, focus on ethical issues is essential because morality is known as an important competitive resource and an essential element for sustainable development, in general, and a decisive factor for organizations with global aspirations. New dimensions of work ethics are a comprehensive framework based on a set of central and strategic values in the field of quality-oriented, environmental responsibility, social responsibility, customer-oriented, excellence, meritocracy, and organizational knowledge preservation. In addition, the mentioned dimensions can provide a platform for development of morality in Iranian organizations and enable them to develop plans and improve measures along with the comprehensive pathology of the work ethics system. While having a comprehensive system structure, the new dimensions of work ethics presented in this research have a new orientation in previous work ethic due to strong enough theoretical support and refined by academic experts and service provider organizations. The new dimensions of work ethic presented have a sustainable advantage that an organization for excellence must achieve them.

Keywords: ethics, work ethics, Islamic work ethics, work behavior, in-role performance, extra-role performance