

بررسی تاثیر رهبری، فرهنگ سازمانی، تعارض و اخلاق کاری بر عملکرد شغلی

زهرا افسری^۱

فاطمه موحدنیا^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۱۷ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۳/۱۶

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر رهبری، فرهنگ سازمانی، تعارض و اخلاق کاری بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: اداره برق شهر ساری) می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش در زمره پژوهش های توصیفی - پیمایشی قرار می گیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان اداره برق در سطح شمال شهر ساری در سال ۱۴۰۱ می باشد. برای محاسبه تعداد نمونه در جامعه محدود از جدول مورگان استفاده شده است که بر اساس جدول مورگان حجم نمونه برای تعداد ۱۶۰ کارکنان اداره برق ۱۱۳ تعیین شده است. روش نمونه گیری در این پژوهش، تصادفی ساده می باشد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد می باشد که پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۷ تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل آماری یافته ها، از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش نخست، تجزیه و تحلیل توصیفی یافته ها به صورت ترسیم جداول و نمودارهای فراوانی ارائه شده است. در بخش دوم برای استنباط آماری و آزمون فرضیات از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ و مدل سازی معادلات ساختاری Smart PLS استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد که رهبری، فرهنگ سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند و تعارض و اخلاق کاری نیز تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند.

واژگان کلیدی

رهبری، اخلاق کاری، عملکرد شغلی، فرهنگ سازمانی، تعارض

۱. دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران.

Zahraafsari41@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی)، مدرس دانشگاه های استان مازندران، عضو اتاق بازرگانی استان مازندران.

Movahed.nia.1994@gmail.com

۱- مقدمه

همه سازمان‌ها برای اینکه بتوانند به اهداف سازمانی خود دست یابند نیاز به کارکنانی متعهد و دلسوز دارند. اساساً عنوان می‌شود یکی از مهم‌ترین دارایی‌های هر سازمانی منابع انسانی آن سازمان می‌باشد. هر سازمانی می‌تواند بهترین برنامه‌ها را تدوین نمایند و بر روی کاغذ اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمان را تنظیم نماید اما اینکه سازمان بتواند درست به موقع و با حداکثر کیفیت و حداقل اشتباهات و هزینه به اهداف خود دست یابد نیازمند این است که کارکنانی قابل اعتماد و سخت‌کوش با صداقت (اخلاق کاری) داشته باشد؛ زیرا بهترین برنامه‌ها و اهداف تنظیم شده تا وقتی که کارکنانی با اخلاق کاری بالا در سازمان وجود نداشته باشند به شکست می‌انجامد و برای سازمان مساله ساز خواهد شد. کارکنانی که به سازمان خود اخلاق کاری بالایی دارند از لحاظ عاطفی، احساسی و همچنین به طور مستمر به سازمان خود دلبستگی داشته و منافع سازمان را بر منافع فردی خود ترجیح می‌دهند (فرین و همکاران، ۲۰۲۱).

اخلاق کاری بیانگر احساسی است که فرد نسبت به شغل و حرفه خود دارد که در این صورت نگرش و رفتار وی را شکل می‌دهد. به بیان دیگر اخلاق کاری در سازمان اصول و موازینی است که رفتار و فعل درست را تعریف نموده و آن را از فعل نادرست تمیز می‌نماید که تحت تاثیر یک سری عوامل می‌باشد (میتونگا و همکاران، ۲۰۱۶). اخلاق کاری کارکنان در هر سازمانی تحت تاثیر یک سری عوامل می‌باشد که اگر این عوامل کنترل نشوند تاثیر منفی بر روی اخلاق کاری آن‌ها گذاشته و از رسیدن سازمان به اهداف بلندمدت و برنامه ریزی شده خود جلوگیری به عمل می‌آورد. در حال حاضر در محیط کار کمتر به اخلاق کاری توجه می‌شود. امروزه بسیاری از کشورها در جهان صنعتی به این بلوغ رسیده‌اند که بی‌اعتنایی به مسائل اخلاقی و فرار از مسئولیت‌ها و تعهدات اجتماعی به از بین رفتن سازمان می‌انجامد. به همین دلیل بسیاری از شرکت‌های موفق برای تدوین استراتژی اخلاقی احساس نیاز کرده و به این باور رسیده‌اند که باید در سازمان یک فرهنگ مبتنی بر اخلاق رسوخ کند (تقی امیری و همکاران، ۱۳۹۸).

تعارض در محیط کار بین کارکنانی که با هم برای یک هدف مشترک کار می‌کنند پدیدار می‌شود. همچنین به عنوان تجربه‌ای از ناسازگاری در اهداف و منافع مشترک نیز تعریف می‌شود (رعیت، ۱۳۹۳). نکته مهم در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزش‌ها و عقاید به وجود می‌آید، ولی می‌توان آن را هدایت و به حداقل رساند و حل کرد. با این که به طور متوسط بخشی از تعارض برای عملکردشغلی مفید است. عدم تقارن تعارض یا برداشت‌های مختلف اعضای سازمان و چگونگی تاثیر این فرایندهای سازمانی و نگرش کارکنان زمانی که باهم در حال فعالیت هستند، مهم است. با مطالعه تحقیقات انجام گرفته در زمینه افزایش عملکردشغلی نتایج نشان داد که یکی از ویژگی‌های مشترک کارکنان قابلیت آن‌ها برای پیش‌بینی اقدامات و اطلاعات مورد نیاز یکدیگر و پاسخ موثر بعد از آن می‌باشد. اگر مدیران سازمان فرهنگ سازمانی را در هر جنبه‌ای رعایت نمایند کارکنان نیز از لحاظ وجدانی و اخلاقی خود

را ملزم می دانند که به سازمان متبوع خود متعهد و با صداقت و سخت کوش بشوند. وقتی مدیران و سرپرستان سازمان به وظیفه رهبری خود عمل نمایند یعنی با کارکنان رابطه ای دوستانه و تعاملی در پیش خواهند گرفت و تلاش می کنند که در آن ها ایجاد انگیزه نموده و به درستی آن ها را در راستای دست یابی به یک کارراهه شغلی مثبت هدایت نمایند. در چنین حالتی مدیران خود را حافظ منافع کارکنان نشان می دهند و نقش یک راهنمای دلسوز را دارند که برای دستیابی به یک محیط کاری آرام و رضایت بخش به نفع کارکنان تلاش میکنند. فرهنگ سازمانی نیز در این بین می تواند بر درک کارکنان در خصوص این مفاهیم و تسهیل در دست یابی به عملکرد شغلی سازمانی دخیل بوده و نقشی مثبت ایفاء نماید. نتیجتاً برای اینکه مدیران و کارکنان سازمان اداره برق استان مازندران بتوانند بازده کارکنان خود را بالا ببرند باید به مفاهیمی همچون رهبری و فرهنگ سازمانی، اخلاق کاری و تعارض توجه نمایند تا با مساله عدم عملکرد شغلی کارکنان روبرو نشوند. با توجه به مطالب بیان شده دغدغه محقق پاسخ به این سؤال است که: آیا رهبری، فرهنگ سازمانی، تعارض و اخلاق کاری بر عملکرد شغلی تاثیر گذار است یا خیر؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- رهبری

رهبری یکی از پنج وظیفه اصلی مدیران محسوب میشود. رهبری یعنی هنر نفوذ بر زیردستان به نحوی که آنها به صورت داوطلبانه و از روی رغبت فعالیت های از پیش تعیین شده ای در چارچوب اهداف معینی انجام دهند (عنایتی، ۱۳۹۶). برخی از صاحب نظران، رهبری را یکی از وظایف مدیران قلمداد می کنند. برخی ها معتقدند که رهبران سازمان ها الزاماً مدیران سازمان ها نیستند. فرایندی که مدیریت می کوشد با ایجاد انگیزه و ارتباطی موثر انجام سایر وظایف خود را در تحقق اهداف سازمانی تسهیل و کارکنان را از روی میل و علاقه به انجام وظایفشان ترغیب کند، بنابراین رهبری جزئی از مدیریت است و این وظیفه مانند برنامه ریزی، سازماندهی و کنترل نیز از وظایف مدیر است (کوتز و همکاران، ۱۳۸۲).

رهبری یکی از مهمترین عملکردهای مدیریتی است که برای به حداکثر رساندن بهره وری و دستیابی به اهداف سازمانی یاری دهنده می باشد (هاول، ۲۰۱۵).

۲-۲- اخلاق کاری

اخلاق را مجموعه ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می شود، بروز ظاهری پیدا میکند و بدین سبب گفته میشود که اخلاق را از راه آثارش میتوان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی میکنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می کند و شیوع مییابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل میشود که ریشه اش در

فرهنگ جامعه میدواند و خود نوعی وجه غالب مییابد که جامعه را با آن میتوان شناخت (قراملکی، ۱۳۹۸). جرومتری و همکاران (۲۰۰۵)، اخلاق کاری را ورای رفتارهای اخلاقی، مطرح کرده اند. چرا که رفتارهای اخلاقی را تنها بخشی از اخلاق کاری دانسته اند. اخلاق کاری مترادف با دانش نظری نیست، اما عمدتاً با درک کدهای کاربردی، قوانین و رهنمودها ارتباط دارد. در نهایت، آن‌ها متوجه شدند که رهنمودهای اخلاقی و فضیلت اخلاقی نمی‌توانند اساس محکمی برای اخلاق کاری باشند. همچنین آن‌ها پیشنهاد می‌کنند که علم اخلاق و مکتب سودگرایی باید همراه با فضائل اخلاقی و مقررات رسمی در ساخت اخلاق کاری بررسی شوند (مین و دانه، ۲۰۱۳). اخلاق کاری برای مدیران و کارکنان در سازمان‌ها حائز اهمیت است و می‌تواند به عنوان حساسیت مدیران و کارکنان به مباحث اخلاقی در ساختار سازمانی که توسط اقدامات و قضاوت اخلاقی دنبال می‌شود، درک شود؛ بنابراین سازمان‌ها نیازمند مدیران و کارکنانی با اخلاق کاری بالا می‌باشند (پوهلینگ و همکاران، ۲۰۱۵). اخلاق کاری، قابلیت انجام دادن و استفاده از دانش و مهارت و نگرش‌هایی که در مجموعه‌ای شغلی برای فرد یکپارچه شده‌اند، تعریف نمود (فالکن استروم، اهلسن و هاگلند، ۲۰۱۶)؛ و همچنین به عنوان اقدامی اخلاقی که مستلزم دانش اخلاقی از قوانین و توانایی انجام تصمیم‌گیری اخلاقی دانسته‌اند که در مواجهه با مشکلات برای حل و رویارویی با آن‌ها منعکس می‌شود (بویکیوس و همکاران، ۲۰۱۶).

۲-۳- عملکرد شغلی

عملکرد مجموعه‌ای از رفتارهای مرتبط با اهداف سازمان یا اهداف واحدهای سازمانی که افراد در آنجا کار می‌کنند می‌باشد که این یک مفهوم اولیه و ابتدائی برای محققان رفتار سازمانی می‌باشد در واقع این پیشنهاد ارائه شده است تا باعث بهبود و پیشرفت عملکرد شغلی شود نه اینکه تنها هدف اصلی محققان سازمانی باشد. این موضوع هم برای محققان و هم برای مدیران جذابیت دارد. عملکرد شغلی بدین صورت نشان داده شده است که بازگوکننده‌ی اثربخشی، عوامل حیاتی، مزایا و منافع سازمان می‌باشد (فریز و همکاران، ۲۰۱۸). عملکرد شغلی مهارت یا کارایی شخصی است که فعالیت‌هایی را که بطور رسمی قسمتی از شغل وی می‌باشد انجام می‌دهد، فعالیت‌هایی که هم قسمت فنی سازمان و هم فرایندهای تکنولوژیکی آن را در بر می‌گیرد که این قسمت از رفتارهای خاص شغلی همان مسئولیت‌های اصلی شغل می‌باشد. درست زمانی که کارکنان از مهارت فنی و دانش خود برای تولید کالا و خدمات استفاده می‌کنند (کهیا، ۲۰۱۹). عملکرد رسیدن به کارایی و اثربخشی در شغل و نشان‌دهنده‌ی سطوحی از رضایتمندی حاصل از آن می‌باشد (رضایی و همکاران، ۲۰۱۲).

۲-۴- فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی به ویژه در دو دهه اخیر به موضوع مهمی در کسب و کار تبدیل شده است. با اینکه فرهنگ سازمانی یک مفهوم نامحسوس است، اما نقش مهمی در سازمانها داشته، چرا که بر کارکنان و فرایندهای سازمانی در سراسر سازمان تأثیر می‌گذارد (مولسکا و همکاران، ۲۰۱۵). فرهنگ سازمانی هم بر رفتار کارکنان در یک سازمان تأثیر می‌گذارد و هم بر شکل

گیری ارزش در آن سازمان (یوسل و همکاران، ۲۰۱۳). علاوه بر این، ایجاد شرایطی در سازمان که بهترین عملکرد در وظایف کارکنان را در برداشته باشد، مستلزم آن است که مدیر آشنایی لازم را جهت نحوه استفاده بهتر از مکانیسم های تعیین رفتارهای انسانی در محیط کار داشته باشد. در نتیجه مدیر نه تنها باید یک متخصص خوب باشد و کلیه بخش های سازمان را بشناسد، بلکه باید یک روانشناس خوب هم باشد تا بتواند تأثیر ابعاد اجتماعی بر رفتار کارکنان را درک کند و به طور کلی باید کارزمای شخصی (از مهارت های رهبری) داشته باشد. بهترین راه برای مدیریت کارکنان این است که مدیران، کارکنان خود را تحت تأثیر رفتار خود به عنوان یک مثال از رفتار مورد انتظار قرار دهند (مولسکا و همکاران، ۲۰۱۵).

۲-۵- تعارض

در فرهنگ لغات فارسی تعارض به معنای معترض و مزاحم یکدیگر شدن و با هم اختلاف نظر داشتن است. تعارض همچنین با مفاهیمی مانند مخالفت، تضاد، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب به کار می رود. تعارض نوعی رفتار بین گروه های سازمانی تعریف می شود. فرهنگ لغت تعارض را به صورت نبرد و اختلاف نیروهای متضاد و تضاد موجود بین غرایز با اخلاقیات و ایده آل های دینی و اخلاقی تعریف می کند. به اعتقاد دو برین (۲۰۰۴) تعارض در تیم به معنای عدم توافق ناشی از اهداف و علائق ناهماهنگ میان اعضا است (رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۹).

تحقیقات گذشته در مورد تعارض، اغلب این فرض را مطرح می کنند که تمام اعضای درگیر در یک تعارض، یک میزان اختلاف را تجربه می کنند؛ و تحقیق حاضر قصد به چالش کشیدن این فرض را دارد. عدم تقارن تعارض درجه ای است که افراد مختلف درگیر در تعارض سطوح متفاوتی از تعارض را درک میکنند. تعارض باید از دیدگاه گروه های درگیر آن مورد توجه قرار گیرد و اینکه آیا تعارض وجود دارد یا خیر، موضوعی است که به نوع ادراک ما بستگی دارد. تعارض به وسیله طرفین درگیر آن درک می شود زیرا تعارض یک موضوع ادراکی است، اگر کسی از تعارض آگاهی ندارد پس در این حالت تعارض وجود ندارد، البته تعارضات درک شده هم نیز ممکن است واقعی نباشند (قربانی، ۱۳۹۹).

یکی از کاستی های عمده تحقیقات گذشته در ارتباط با تعارض این است که در آن فرض می شود که تمام طرف های درگیر در تعارض انواع و سطوح تعارض یکسانی را درک می کنند در نتیجه تا حد زیادی نامتقارن بودن تعارض در نظر گرفته نمی شود. عدم تقارن تعارض، تفاوت در ادراکات تعارض در میان طرفین است؛ به این معنی که یک فرد سطح بالایی از تعارض را تجربه می کند در حالی که شخص دیگری سطح پایینی از تعارض را درک می کند و یا اصلاً تعارضی را درک نمی کند. تعارض زمانی به وجود می آید که اعضای یک گروه تصور کنند کوشش هایشان برای دستیابی به هدف های مورد نظریه وسیله گروهی دیگر خنثی می شود. به این معنا است که اعضای گروه برداشت های مختلفی از واقعیت دارند و به لحاظ منطقی ادراک متفاوتی از تعارض دارند. بطور خاص، واژه عدم تقارن تعارض برای نشان دادن درجه تفاوت ادراک افراد از تعارض میباشد (پترسون و همکاران، ۲۰۱۰). زمانی که اعضا در یک گروه سطوح متفاوت و یا انواع متفاوتی از تعارض را

درک کنند عدم تقارن تعارض شکل می گیرد. تحقیقات گذشته ای که درباره گروه ها و تعارضات موجود در بین آنها صورت گرفته اغلب ادراکات فردی را نادیده گرفته، محققان بر این باورند که مردم به شرطی با هم بر روی یک وظیفه کاری کنند که احساسات، نگرش و ادراکات مشابه داشته باشند. تعارض های وظیفه ای اختلاف نظر در میان اعضای گروه است در مورد ایده ها و نظرات در مورد کار انجام شده، مانند اختلاف نظر در مورد موقعیت فعلی استراتژیک سازمان یا تعیین اطلاعات صحیح برای درج گزارش می باشد (جن و همکاران، ۲۰۱۶).

۳-پیشینه تحقیقات

مهدیان و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به بررسی رابطه میان رهبری اصیل و عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شهرداری های استان مرکزی) پرداختند. پژوهش به روش، توصیفی (غیرآزمایشی) انجام گرفت. جامعه آماری کلیه کارکنان شهرداری های استان مرکزی بود. تعداد ۱۱۰ پرسشنامه به شیوه نمونه گیری تصادفی در دسترس توزیع شد که از این تعداد، ۹۵ پرسشنامه به صورت صحیح و کامل بازگردانده شد. با توجه به پانادمی کرونا از توزیع پرسش نامه به صورت مجازی استفاده شد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه رهبری اصیل و الومبا و همکاران (۲۰۰۸) مشتمل بر ۱۶ ماده و چهاربعد خود آگاهی، شفافیت ارتباطی، چشم انداز اخلاقی درونی و پردازش متوازن و پرسشنامه عملکرد شغلی کارکنان پاترسون (۱۹۸۹) مشتمل بر ۱۵ ماده بود. جهت تجزیه و تحلیل داده ها، پس از اطمینان از رعایت پیش شرط های پارامتریک، از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین رهبری اصیل و ابعاد آن خودآگاهی، شفافیت ارتباطی، چشم انداز اخلاقی درونی، پردازش متوازن و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فاضلی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان از طریق نقش میانجی انگیزش پرداختند. مطالعه حاضر باهدف تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان از طریق نقش میانجی انگیزش، انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق، مدیران شرکت برق منطقه ای خراسان تشکیل می دهد. داده های لازم با پرسشنامه استاندارد از ۷۰ نفر مدیران شرکت که به روش نمونه گیری غیراحتمالی از نوع ساده انتخاب شدند، گردآوری شد. برای تحلیل مدل از روش کمترین مربعات جزئی و نرم افزار SMARTPLS استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها، تاثیر مثبت فرهنگ سازمانی بر عملکرد کارکنان و تاثیر مثبت فرهنگ سازمانی بر انگیزش کارکنان تایید شد. همچنین انگیزش کارکنان بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت داشته است. به علاوه نتایج نشان داد فرهنگ سازمانی نیز از طریق نقش میانجی انگیزش کارکنان بر عملکرد تاثیر معناداری داشته است؛ بنابراین با ارزیابی و شناخت فرهنگ سازمانی به مدیران شرکت کمک می کند تا در فرایند زنجیره تامین موفق تر عمل کنند و در نهایت با تدوین برنامه ای دقیق و مدون در راستای اهداف سازمان، عملکرد را به مقدار قابل توجهی افزایش دهند.

شرفی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به بررسی اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارات ورزش پرداختند. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک عامل مهم در عملکرد فروش به رسمیت شناخته شده است و به عنوان رفتار کارمند تعریف شده است که اختیاری است که منافع سازمان را بهبود می بخشد (کان وی و میترا، ۲۰۱۵)؛ بنابراین از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. ساختار رفتار شهروندی سازمان به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد (بینستوک و همکاران، ۲۰۰۳). هدف از مطالعه رفتار سازمانی توصیف پیش بینی و تعیین عوامل موثر بر چهار رفتار کلیدی است که حیات و بقا سازمان ها در گرو آنهاست. این چهار رفتار عبارتند از: رضایت شغلی اعضا، غیبت گرایی کارکنان، بهروری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (رابینز و جاج، ۲۰۱۰). از بین چهار عنصر مذکور رفتار شهروندی سازمانی مفهوم نسبتاً جدیدتری است که نظریه پردازی پیرامون آن در جریان تکوین است و مستلزم پژوهش های بیشتر است تا از این رهگذر مدل های نظری و کاربردی بیشتری پیرامون آن شکل گیرد (بنت، کیدول، ماشولدر، ۱۹۹۷). در سازمان هایی که کارکنان آن خود با شغلشان می شناسند و به سازمان متعهد هستند و سعی دارند که برای سازمان کارایی داشته و در واقع خود را متعلق به سازمان می دانند مشارکت شغلی و تعهد سازمانی از فاکتورهای مهم اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است (ساکسناو ساکسنا، ۲۰۱۵).

درخشندگی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به بررسی تاثیر اخلاق کاری بر وفاداری کارکنان پرداختند. عوامل سازمانی در عصر نوین بازار رقابتی کنونی، حفظ کارکنان شایسته و همچنین توسعه وفاداری کارکنان، اهمیت فراوانی پیدا کرده و به یک چالش دائمی تبدیل شده است؛ اما موضوع اصلی، چگونگی حفظ این کارکنان می باشد. علت ها و متغیرهای مختلفی برای اثرگذاری بر وفاداری کارکنان تا به امروز در نظر گرفته شده که حوزه های درون فردی و برون فردی را پوشش می دهد. در این بین اخلاف کاری هم از درون و هم از محیط بیرونی بر حفظ افراد اثر می گذارد. در این مقاله علاوه بر تعریفی از اخلاف کاری به بررسی تاثیر آن بر وفاداری کارکنان و دیگر عوامل سازمانی پرداخته می شود. از آنجا که این پژوهش قبلاً تحت عنوان یک پژوهش کامل بر روی کارکنان شهرداری اصفهان توسط نویسندگان همین مقاله انجام شده است، لذا به طور مختصر نیز از برخی مطالب این پژوهش نیز استفاده شده است. این پژوهش نشان داد که اخلاق کاری بر انگیزش کاری، تعهد سازمانی و وفاداری کارکنان تاثیرگذار است و لازم است تا مدیران در جهت ارتقای اخلاق کاری در محیط کار، روش های نوین و متناسبی را به کار گیرند.

حاجی زاده و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود به بررسی تبدیل تهدیدهای ناشی از تعارض به فرصت های تعالی فرد و سازمان پرداختند. دردنیای امروزی تعارض چه به عنوان امری مطلوب یا امری نامطلوب در زندگی فردی و سازمانی اجتناب ناپذیر شده است، تعارض در نتیجه ی محیط رقابتی و به شکل های مختلف درون فردی، بین فردی، درون گروهی، بین

گروهی و درون سازمانی ظهور آن، با معرفی رویکردهای متفاوت نسبت به تعارض به ارائه راهکارهایی جهت ایجاد نگرش در مدیران و مسوولان نسبت به تعارض سازمانی پرداخته شده است مبتنی بر جمع بندی مطالعات انجام شده این نتیجه حاصل گشت که علیرغم تصور منفی که در زمینه تعارض وجود دارد، تعارض ضرورتاً امری منفی نیست، بلکه حد متوسطی از آن برای تکامل سازمان و فرد ضروری می باشد که با برخورد اصولی با پدیده ی تعارض و مدیریت کردن آن می توان تهدید تعارض را به فرصتی برای شکوفایی استعدادها و به فعلیت رساندن خلاقیت ها برای بالا بردن سطح عملکرد مبدل ساخت. با توجه به نتایج این مطالعه پیشنهاد می شود که افراد و سازمان ها با به چالش کشیدن تعارض وضع موجود و فراهم آوردن زمینه ای برای نوآوری در جهت وضع مطلوب بتوانند از تعارض به عنوان فرصتی برای تحول استفاده نمایند و در گزینش مدیران خود به این جنبه از مدیریت توجه داشته باشند تا سازمانشان با سهولت بیشتری به اهداف و موفقیت های مدنظرشان دست پیدا کنند و بتوانند از شرایط بحرانی تعارضات سازمانی به عنوان فرصتی جهت پیشرفت استفاده نمایند.

*فرین و همکاران (۲۰۲۱)، در پژوهش خود به بررسی تأثیر تعارض، رهبری، فرهنگ سازمانی و اخلاق کاری بر عملکرد کاری پرداختند، با هدف بررسی تأثیر تعارض، رهبری، فرهنگ سازمانی و اخلاق کاری بر عملکرد کاری کارکنان در اداره آموزش سوماترا شمالی، اندونزی انجام شده است. این سازمان یک سازمان سود محور نیست، بنابراین نیاز به درک بیشتر در مورد چگونگی تقویت عملکرد کاری دارد. با این حال، بیشتر این موضوعات تحقیقاتی هنوز بر روی جمعیت های غربی متمرکز است. برای انجام این مطالعه از رویکرد کمی استفاده شد که در آن داده ها مستقیماً با ۱۸۰ ¼ در دفتر سازمان آموزش و پرورش جمع آوری شد. مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) برای تجزیه و تحلیل داده ها در این مطالعه استفاده شده است. نتایج نشان داده است که تعارض بر عملکرد کاری کارکنان تأثیر منفی می گذارد. با این حال، رهبری، فرهنگ سازمانی و اخلاق کاری بر عملکرد کاری کارکنان تأثیر مثبت دارد.

پانیگرهی و ناشاش (۲۰۱۹)، در پژوهشی تحت عنوان اخلاق کاری و رضایت شغلی به این نتیجه دست یافته است که اخلاق کاری با رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار دارد. سایر نتایج سازمانی از این قرار می باشد که مدیران باید بدانند که افزایش رضایت شغلی کارکنان می توان منجر به افزایش توسعه سازمانی کاهش گردش مالی کار و بهبود بهره وری شود.

سها و همکاران (۲۰۱۸)، مقاله ای با عنوان " فرهنگ سازمانی به عنوان واسطه بین تعهد عاطفی و رضایت شغلی: شواهد تجربی شرکت های بخش دولتی هند " انجام داده اند. هدف از این مقاله بررسی نقش تعدیل فرهنگ سازمانی در رابطه ی بین تعهد عاطفی و رضایت شغلی است. پاسخ ها از ۷۱۲ نفر کارمند در ۹ شرکت دولتی بخش دولتی مرکزی / شرکت های دولتی با استفاده از یک نظرسنجی مبتنی بر پرسشنامه جمع آوری شدند. تحلیل نظری بر پایه تئوری تبادل اجتماعی و تئوری شبکه مدیریتی استوار است. داده ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی تجزیه و تحلیل شدند. یافته ها نشان داده است که ایجاد فرهنگ سازمانی به عنوان یک تعدیل کننده در سازمان های هندی منحصر به فرد است. این مطالعه

ازداده‌های کارمندان در دپارتمان‌های مختلف سازمان‌ها برای ارائه پاسخ‌های بی‌طرفانه استفاده کرده است. نتایج نشان می‌دهند که تأثیر تعهد احساسی بر رضایت شغلی کارمندان توسط فرهنگ‌های حامی و نوآورانه تعدیل می‌شود. علاوه بر این، این تحقیق همچنین ثابت می‌کند که فرهنگ بوروکراتیک نقش برجسته‌ای در تعدیل رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بازی نمی‌کند.

زهیر و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی تأثیر سبک‌های رهبری حمایتی، مشارکتی و تبادلی و نقش تعدیل‌کننده‌ی فرهنگ سازمانی بر عملکرد شرکت‌های چندملیتی استانبول پرداختند. در این تحقیق زهیر و همکارانش سبک‌های رهبری حمایتی و مشارکتی را به عنوان سبک رهبری انسانگرا و سبک رهبری تبادلی را به عنوان سبک رهبری مکانیکی در نظر می‌گیرد و تأثیر آن‌ها را به واسطه‌ی سه نوع فرهنگ سازمانی رقابتی، بوروکراتیک و جامعه، بر عملکرد شرکت می‌سنجد که نتایج تحقیق نیز نشان‌دهنده روابط مثبت بین همه متغیرها بوده است؛ به طوری که، سبک‌های رهبری مکانیکی تأثیر بیشتری نسبت به سبک‌های رهبری انسانگرا بر عملکرد شرکت، فرهنگ رقابتی، فرهنگ بوروکراتیک و فرهنگ جامعه داشته و در بین انواع فرهنگ سازمانی، فرهنگ رقابتی بیشترین تأثیر مثبت را بر عملکرد شرکت داشته است.

هوئی و همکاران (۲۰۱۸) مقاله‌ای با عنوان "تأثیر فرهنگ سازمانی بر تعهد کارکنان" انجام داده‌اند. این مطالعه بر اساس نظرسنجی از ۲۸۹ کارمند، مدیران و رهبران شرکت‌ها در هانوی و شهر وین ویتنام است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS 23 و AMOS 23 برای ارزیابی مناسب بودن مدل تحقیق، آزمون روابط و ارزیابی قابلیت اطمینان و اعتبار مقیاس‌های اندازه‌گیری و برای ارزیابی تأثیر فرهنگ سازمانی بر تمامی جنبه‌های تعهد کارکنان: تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مداوم مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان می‌دهد که مدل ما تطابق بسیار خوبی با داده‌ها دارد.

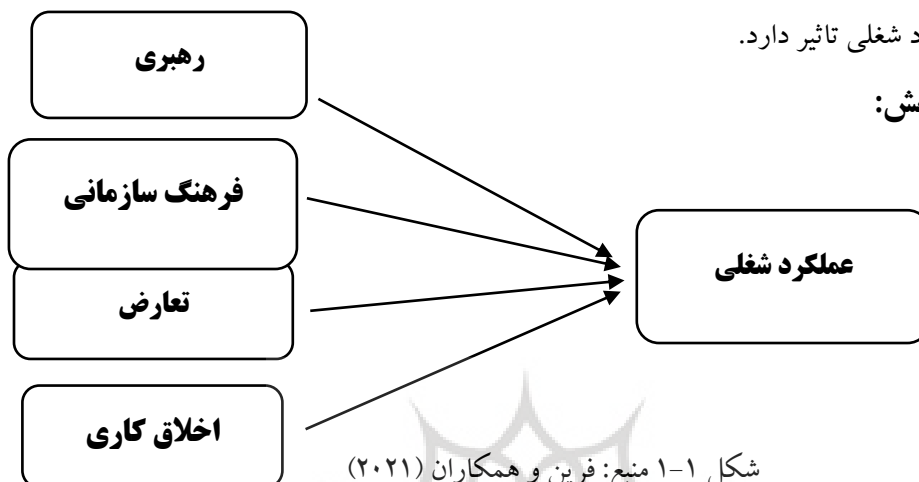
۴- روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی است. همچنین روش تحقیق مورد استفاده در این مطالعه از نظر گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان (مدیران و سرپرست بخش‌ها و حراست و...) اداره برق شمال در سطح شهرسازی در سال ۱۴۰۱ به تعداد ۱۶۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه تحقیق حاضر با توجه به جدول مورگان ۱۱۳ نفر تشکیل می‌دهند و روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بوده است. جمع‌آوری داده‌ها مورد نیاز برای این پژوهش به دو صورت کتابخانه‌ای و میدانی است. روش کتابخانه‌ای شامل مطالعه انواع متون فارسی و انگلیسی در رابطه با ادبیات پژوهش می‌باشد. برای کسب اطلاعات راجع به سازمان مورد مطالعه (سازمان اداره برق استان مازندران) و جامعه آماری به اسناد و مدارک مربوطه مراجعه شد؛ و در روش میدانی با استفاده از پرسشنامه و توزیع آن در بین نمونه آماری داده‌های مورد نیاز برای انجام تحقیق، جمع‌آوری شدند.

۵- فرضیات تحقیق

- رهبری بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.
- فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.
- تعارض بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.
- اخلاق کاری بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

۶- مدل مفهومی پژوهش:



۷- یافته های پژوهش

۷-۱- آمار توصیفی

جدول ۱- آمار توصیفی جمعیت شناختی تحقیق

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مردان	۸۴	۷۴,۳
زنان	۲۹	۲۵,۷
وضعیت تاهل	فراوانی	درصد فراوانی
مجرد	۲۰	۱۷,۷
متاهل	۹۳	۸۲,۳
سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۳۰ سال	۲۴	۲۱,۲
۳۱ تا ۴۰ سال	۵۴	۴۷,۸
۴۱ تا ۵۰ سال	۲۷	۲۳,۹
بالاتر از ۵۰ سال	۸	۷,۱
تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم و کمتر از دیپلم	۱۵	۱۳,۳

۳۱,۰	۳۵	فوق دیپلم
۴۵,۱	۵۱	لیسانس
۷,۱	۸	فوق لیسانس
۳,۵	۴	دکتری
درصد فراوانی	فراوانی	درآمد
۴,۴	۵	کمتر از ۵ میلیون تومان
۵۳,۱	۶۰	۵ میلیون-۹ میلیون
۳۳,۶	۳۸	۱۰ میلیون-۱۵ میلیون
۸,۸	۱۰	بالای ۱۵ میلیون
درصد فراوانی	فراوانی	سابقه خدمت
۱۳,۳	۱۵	کمتر از ۵ سال
۴۷,۸	۵۴	۵-۱۰ سال
۱۷,۷	۲۰	۱۱-۱۵ سال
۲۱,۲	۲۴	بالاتر از ۱۵ سال
۱۰۰	۱۱۳	در مجموع

۸-۲-آمار استنباطی داده

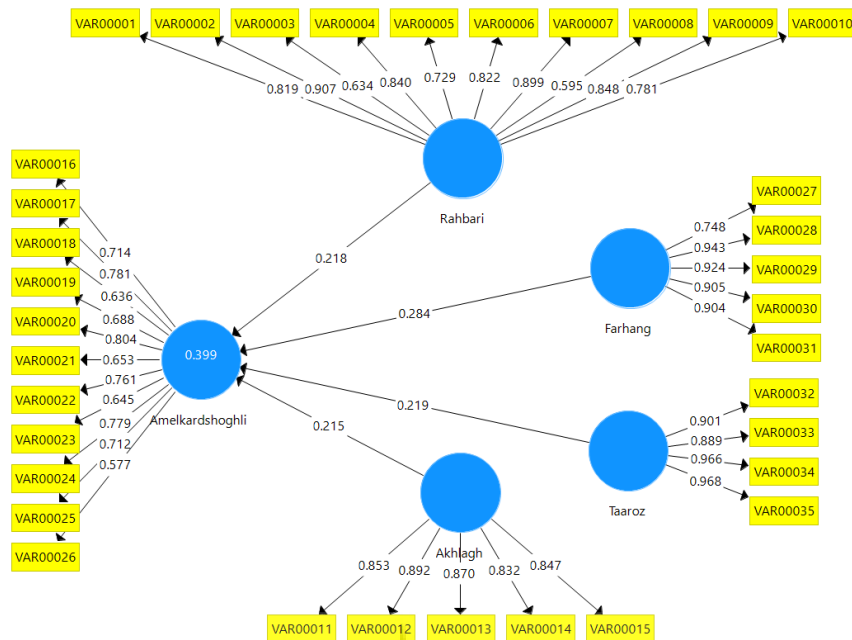
بررسی برازش مدل های اندازه گیری پژوهش

مدل اندازه گیری بخشی از مدل کلی است که در برگیرنده یک متغیر به همراه سؤالات آن متغیر است. جهت سنجش برازش مدل اندازه گیری از پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده گردید.

*ارزیابی پایایی مدل های اندازه گیری

*ضرایب بار های عاملی

بارهای عاملی از طریق محاسبه همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه، محاسبه و مقدار مناسب آن برابر و یا بیشتر از ۰,۴ است و نشان دهنده ی پایایی مورد قبول در مدل اندازه گیری است. اگر بار عاملی شاخص کمتر از ۰,۴ شد، باید است آن شاخص حذف شود. خروجی PLS در حالت ضرایب استاندارد (بار عاملی) در شکل زیر نشان داده شده است



شکل ۲ واریانس و بار عاملی و ضریب مسیر

پایایی ترکیبی

در صورتی که مقدار این معیارها برای هر سازه بالای ۰,۷ محاسبه شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد.

ارزیابی روایی مدل اندازه‌گیری

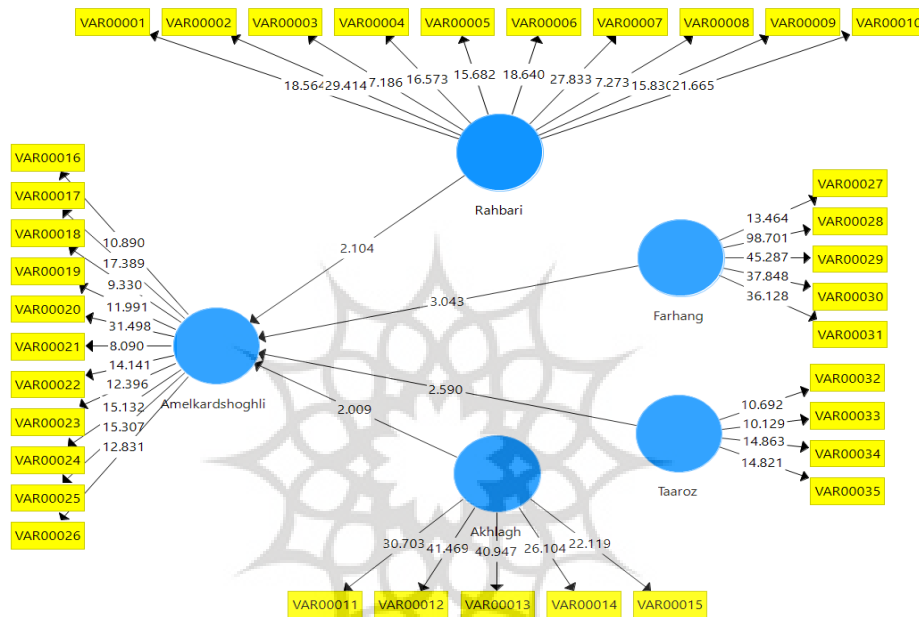
روایی همگرا: فورنل و نکر (۱۹۸۱) استفاده از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) را به عنوان معیاری برای اعتبار همگرا پیشنهاد می‌کنند. حداقل AVE معادل ۰,۵ بیانگر اعتبار همگرایی کافی است. به معنی اینکه یکمتغیر مکنون می‌تواند به طور میانگین بیش از نیمی از پراکندگی معرف‌هایش را تعیین کند. البته طبق نظر مگنز و همکاران (۱۹۹۶) مقدار ۰,۳ به بالا را برای AVE کافی دانسته‌اند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵).

جدول ۴- ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی، اشتراکی و AVE برای پرسشنامه تحقیق

متغیرهای پژوهش	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (C.R)	میانگین واریانس (AVE)
اخلاق کاری	۰,۹۱۲	۰,۹۳۴	۰,۷۳۸
عملکردشغلی	۰,۹۰۲	۰,۹۱۶	۰,۵۰۱
فرهنگ سازمانی	۰,۹۳۱	۰,۹۴۹	۰,۷۸۸
رهبری	۰,۹۳۸	۰,۹۴۴	۰,۶۳۰
تعارض	۰,۹۵۳	۰,۹۶۳	۰,۸۶۸

ارزیابی مدل ساختاری ضرایب معناداری

ابتدایی ترین معیار جهت سنجش رابطه ی بین سازه های مدل در بخش ساختاری است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱,۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن ها را تایید ساخت. با توجه به شکل ۲ نتایج ضرایب معناداری t تمام رابطه ها از ۱,۹۶ بالاتر هستند که این امر معنادار بودن این روابط بین متغیرهای پنهان پژوهش را در سطح ۹۵٪ تایید میکند.



شکل ۱- آماره t

با توجه به آماره آزمون معناداری بدست آمده برای بارهای عاملی برآورد شده و بزرگتری آنها از مقدار بحرانی جدول توزیع تی-استودنت، مشاهده می شود که هریک از متغیرهای نشانگر جهت سنجش مولفه های مکنون تحقیق به طور معناداری این مولفه ها را تبیین می کنند. از این رو با توجه به توان معنادار سنجه های تحقیق در سنجش هریک از متغیرها، روابط اصلی متغیرها جهت پاسخ به فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

*اعتبارسنجی مدل

شاخص نیکویی برازش GOF

تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) شاخص نیکویی برازش GOF را به عنوان شاخص اعتبار کلی مدل ساختاری حداقل مربعات جزئی معرفی کردند. این معیار بعدها توسط وزلس و همکاران (۲۰۰۹) به منظور ساده سازی محاسبات آن، به صورت زیر

$$\text{ارائه گردید: } GOF = \sqrt{AVE} \times R^2$$

به طوری که در این رابطه، \overline{AVE} معرف میانگین شاخص اعتبار همگرای متغیرهای مکنون و R^2 معرف میانگین تمامی ضرایب تعیین برآورد شده برای متغیرهای وابسته مدل ساختاری است. بر این اساس، شاخص GOF برای مدل ساختاری تحقیق به صورت زیر محاسبه شده است:

$$GOF = \sqrt{\text{average}(\text{Comunalitie})} * R^2$$

به باور تن هاوس و همکاران (۲۰۰۵) شاخص GOF در مدل PLS راه حلی عملی برای این مشکل بررسی برازش کلی مدل بوده و همانند شاخص های برازش در روش های مبتنی بر کوواریانس عمل می کند و از آن می توان برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل PLS به صورت کلی استفاده کرد. این شاخص نیز همانند شاخص های برازش مدل لیزرل عمل می کند و بین صفر تا یک R^2 قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. بر مبنای طبقه بندی اندازه مشخص شده کوهن (۱۹۸۸) از و با استفاده از ارزش حداقلی ۰٫۵، فورنل و لارکر (۱۹۸۱) برای میزان اشتراک، معیار GOF با توجه به نمونه، به مقدار ۰٫۱ قابل قبول است. مقدار GOF محاسبه شده برای مدل، نزدیک به مقدار ۰٫۴۳ بود که بر خوبی برازش مدل برای داده ها دلالت دارد.

*آزمون فرضیه های پژوهش

در این بخش ضرایب معناداری مربوط به هر یک از فرضیه ها و ضرایب استاندارد شده بار عاملی مربوط به مسیرهای هر یک از فرضیه ها، فرضیه های تحقیق مورد ارزیابی قرار می گیرند. هنگامی که مقادیر ضریب معناداری آبیستر از ۱٫۹۶ باشد، بیانگر معنادار بودن پارامتر مربوطه و متعاقباً تأیید فرضیه های پژوهش است. ضرایب استاندارد شده مسیرها نیز به بررسی تعیین شدت تأثیر متغیرها بر یکدیگر می پردازد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها در جدول مشخص شده است. رد و تأیید فرضیات براساس سطح اطمینان ۰٫۹۵ انجام شده است.

جدول ۴-۱۷: خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیات

فرضیه	متغیر وابسته ← متغیر مستقل	ضریب تأثیر	آماره t آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
فرضیه اول	رهبری بر عملکرد شغلی.	۰/۲۱	۲/۱۰	$p < ۰/۰۵$	معنادار
فرضیه دوم	فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی.	۰/۲۸	۳/۰۴	$p < ۰/۰۵$	معنادار
فرضیه سوم	تعارض بر عملکرد شغلی.	۰/۲۱	۲/۵۹	$p < ۰/۰۵$	معنادار
فرضیه چهارم	اخلاق کاری بر عملکرد شغلی.	۰/۲۱	۲/۰۰۹	$p < ۰/۰۵$	معنادار

۹- یافته های پژوهش

۹-۱- نتایج حاصل از فرضیات

نتیجه گیری از فرضیه فرعی اول پژوهش: رهبری بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

توجه به نتایج به دست آمده در فصل قبل حاکی از آن است که این تاثیرگذاری در سطح خطای ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. همانطور که در فصل قبل مشاهده شد، با توجه به جدول شماره، مقدار آماره T بدست آمده ۲,۱۰ است به گونه ای که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد و می توان چنین استنباط نمود رهبری بر عملکرد شغلی تاثیر معناداری دارد. ضریب مسیر بدست آمده برابر با $(\beta=0.21)$ ، است، از آنجا که ضریب مسیر بدست آمده مثبت است این تاثیر به صورت مستقیم می باشد. پس می توان عنوان نمود رهبری بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های مهدیان و همکاران در سال (۱۴۰۰)، ایلخانی و همکاران (۱۴۰۰)، فرین و همکاران در سال (۲۰۲۱) همسو می باشد.

نتیجه گیری از فرضیه فرعی دوم پژوهش: فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

توجه به نتایج به دست آمده در فصل قبل حاکی از آن است که این تاثیرگذاری در سطح خطای ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. همانطور که در فصل قبل مشاهده شد، با توجه به جدول شماره ۴-۱۴، مقدار آماره T بدست آمده ۳,۰۴ است به گونه ای که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد و می توان چنین استنباط نمود فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر معناداری دارد. همچنین با توجه به جدول ضریب مسیر بدست آمده برابر با $(\beta=0.28)$ ، است، از آنجا که ضریب مسیر بدست آمده مثبت است این تاثیر به صورت مستقیم می باشد. پس می توان عنوان نمود فرهنگ سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های فاضلی و همکاران در سال (۱۴۰۰)، زهیر و همکاران در سال (۲۰۱۸)، فرین و همکاران در سال (۲۰۲۱) همسو می باشد.

نتیجه گیری از فرضیه فرعی سوم پژوهش: تعارض بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

توجه به نتایج به دست آمده در فصل قبل حاکی از آن است که این تاثیرگذاری در سطح خطای ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. همانطور که در فصل قبل مشاهده شد، با توجه به جدول شماره ۴-۱۵، مقدار آماره T بدست آمده ۲,۵۹ است به گونه ای که این مقدار بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد و می توان چنین استنباط نمود تعارض بر عملکرد شغلی تاثیر معناداری دارد. همچنین با توجه به جدول ضریب مسیر بدست آمده برابر با $(\beta=0.21)$ ، است، از آنجا که ضریب مسیر بدست آمده مثبت است این تاثیر به صورت مستقیم می باشد. پس می توان عنوان نمود تعارض بر

عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش‌های حاجی زاده و همکاران در سال (۱۴۰۰)، فرین و همکاران در سال (۲۰۲۱) همسو می‌باشد.

نتیجه گیری از فرضیه فرعی چهارم پژوهش: اخلاق کاری بر عملکرد شغلی تاثیر دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده در فصل قبل اخلاق کاری می‌تواند سبب عملکرد شغلی شود. این تأثیرگذاری در سطح خطای ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته است. با توجه به جدول، مقدار آماره T بدست آمده ۲,۰۰۹ است به گونه ای که این مقدار بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد و می توان چنین استنباط نمود اخلاق کاری بر عملکرد شغلی تاثیر معناداری دارد همچنین با توجه به جدول، ضریب مسیر بدست آمده برابر با $(\beta=0,21)$ ، است، از آنجا که ضریب مسیر بدست آمده مثبت است این تاثیر به صورت مستقیم می باشد. پس می توان عنوان نمود اخلاق کاری بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معناداری دارد و فرضیه پژوهش مورد تایید قرار می گیرد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش فرین و همکاران در سال (۲۰۲۱)، گرابوسکی و همکاران (۲۰۱۹)، شرفی و همکاران (۱۴۰۰) همسو می‌باشد.

۱۰- پیشنهادهای پژوهش

۱۰-۱- پیشنهادات کاربردی

پیشنهاد مربوط به فرضیه اول:

-با در نظر گرفتن فرضیه ی اول و تایید شدن آن میتوان به این نتیجه رسید مدیران با رهبری مناسب و برگزاری کارگاه های آموزشی کوتاه مدت و پیاپی برای آشنایی به چگونگی معنویت در کار و آموزش مهارت های افزایش موجب افزایش عملکرد شغلی می شوند.

-همچنین مدیران با توجه به متغیرهای درون سازمانی و مرتبط با خود شغل باعث افزایش عملکرد و بهبود نگرش ها نسبت به سازمان و شغل می شوند.

پیشنهاد مربوط به فرضیه دوم:

-با توجه به رابطه ی قوی بین فرهنگ و عملکرد شغلی، توصیه می گردد مدیران روابط خود با کارکنان را مطابق با فرهنگ سازمانی (انجمنی، بوروکراتیک و رقابتی) شکل دهند و با تقویت این فرهنگ ها در سازمان موجب بهره وری و عملکرد بیشتر در سازمان گردند.

پیشنهاد مربوط به فرضیه سوم:

-سابقه کاری نیز می تواند از طریق شناخت دانش و توانایی های اعضا باعث تقویت مدل ذهنی مشترک شده و از طریق پیش بینی رفتارهای سایر اعضا و درک دیدگاه های آنها با کاهش تعارض و عدم تقارن تعارض در تیم کمک نماید. لذا مدیران به حفظ اعضای با سابقه در سازمان کمک نمایند و سازو کارهایی را برای ترک کار کمتر پرسنل در نظر بگیرند.

-تعامل بیشتر افراد نیز باعث می شود که یک مدل ذهنی مشترک از بین چندین مدل ذهنی موجود در تیم، تقویت شده و نقش خود را در کاهش تعارض و عدم تقارن تعارض نمایش دهد؛ بنابراین برگزاری برنامه های تفریحی خارج از سازمان می تواند روابط و تعاملات اعضا را افزایش دهد.

پیشنهاد مربوط به فرضیه چهارم:

-با توجه به اهمیت اخلاق کار و تاثیر آن بر ابعاد مختلف سازمان از جمله عملکرد شغلی، پیشنهاد می شود تا مدیران ابعاد اخلاق حرفه ای بر اساس مشاغل مختلف را درحین کار مورد تاکید قرار داده و خود به عنوان الگوی سایرین، پیش قدم رعایت عملی اصول اخلاقی باشند.

-همچنین آموزش های ضمن خدمت نیز می توانند جهت آشنایی کارکنان با اصول و مبانی اخلاقی در محیط کاری و گسترش اخلاق در سازمان مد نظر قرار گیرند.

۱۰-۲-پیشهادات برای تحقیقات آتی

-مطالعه در خصوص بسترها و زمینه های ایجاد نگرش ها و افزایش اعتماد مشتری؛

-فرصت های مختلفی برای تحقیقات آینده برای گسترش این مطالعه وجود دارد. برای شروع، این مطالعه محدود به یک سازمان خاص بود؛ بنابراین، برای کشف بیشتر کاربرد نظریه پایه و مقایسه نتایج به دست آمده، تحقیقات آینده می تواند در سایر بخش ها، بخش خدمات مالی مانند خدمات بیمه، سرمایه گذاری و بازنشستگی هدایت شود.

-در پژوهش های آتی عوامل مالی مؤثر بر رضایت شغلی و عملکردی مورد بررسی قرار گیرد با توجه به اینکه عوامل بسیار زیادی مؤثر است لذا پیشنهاد می شود در تحقیقات آینده به بررسی تأثیر عوامل مالی به ویژه درآمد کارکنان و قیمت پرداخته شود.

-پیشنهاد می شود تحقیق حاضر در جامعه آماری متفاوت مانند هتل های چند ستاره و هایپرمارکت ها انجام شود.

-پیشنهاد می شود تحقیق حاضر در بین مشتریان فروشگاه های الکترونیکی نیز انجام گیرد.

-محققان آینده می توانند پژوهش حاضر را در سایر جوامع آماری از قبیل سایر شرکت های تولیدی و صنعتی به انجام رسانده و نتایج به دست آمده را با یافته های پژوهش حاضر مقایسه نمایند.

-پیشنهاد می شود، متغیرهایی مانند (آگاهی از برند- ارزش ویژه برند-تبلیغات دهان به دهان) جایگزین متغیرهای میانجی پژوهش حاضر شود.

-از آنجا که در پژوهش حاضر به بررسی کارکنان اداره برق پرداخته شده است، پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی سازمان اولویت مشتریان و تفاوت آن با سازمان های دیگر و تأثیر نگرش و رفتار مشتریان هر سازمان مورد بررسی و مقایسه قرار گیرد.

۱۱- محدودیت‌های پژوهش

محدودیت‌های پژوهش، بیان مجموعه عواملی است که ممکن است نتایج پژوهش را مورد تهدید قرار دهد یا از تعمیم بی‌مورد نتایج پژوهش به موارد دیگر برحذر دارد. با وجود اینکه یافته‌های این تحقیق بسیار قابل توجه هستند ولی برخی محدودیت‌ها وجود دارند که محقق باید به منظور درک بهتر آن‌ها توسط سایر محققان و مؤسسات به آن‌ها بپردازد. -از آنجاکه این تحقیق در سازمان اداره برق شمال شهر ساری انجام شده است و با توجه به نوع و ماهیت خدماتی که توسط این مجموعه به کارکنان ارائه می‌شود امکان دارد نتایج این تحقیق قابل تعمیم به سایر سازمان‌ها را نداشته باشد.

۱۲- منابع

- درخشندی، اکرم، ۱۴۰۰، بررسی مروری تاثیر اخلاق کاری بر وفاداری کارکنان و دیگر عوامل سازمانی در عصر نوین، هفتمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین حسابداری، مدیریت و علوم انسانی در هزاره سوم، تهران، <https://civilica.com/doc/1303675>
- فاضلی کبریا، حامد و اسماعیلی مقدم، موسی الرضا، ۱۴۰۰، بررسی رهبری تحول‌گرا بر فرهنگ سازمانی از طریق نقش توانمندسازی کارکنان، دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، دامغان،
- قربانی، محمود. (۱۳۹۹). مدیریت تعارض و اثربخشی در سازمان‌ها. چاپ اول، مشهد: پژوهش توس
- مهدیان، محمد، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی شهرداری‌های استان مرکزی)، چهارمین همایش بین‌المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1236709>
- مهدیان، محمد، ۱۴۰۰، بررسی رابطه میان رهبری اصیل و عملکرد شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شهرداری‌های استان مرکزی)، چهارمین همایش بین‌المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1236708>
- Ferine, K. F. Aditia, R. & Rahmadana, M. F. (2021). An empirical study of leadership, organizational culture, conflict, and work ethic in determining work performance in Indonesia's education authority. *Heliyon*, 7(7), e07698.
- Jehn, K.A. De Wit, Frank R. C. Barreto, Manuela. & Rink, Floor. (2015). "Task conflict asymmetries: effects on expectations and performance", *International Journal of Conflict Management*, 26 (2), 172 – 191
- Mohelska, H. & Sokolova, M. (2015). Organisational Culture and Leadership – Joint Vessels? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 171, 1011-1016. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.223>
- Panigrahi S, Nashash H (2112) Quality work ethics and job satisfaction: An empirical analysis, *Quality - Access to Success* 21(161):41-42.

- Yücel, C. Karataş, E. & Aydın, Y. (2013). The Relationship Between the Level of Principals' Leadership Roles and Organizational Culture. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93, 415-419. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.213>
- Zehir, C. Ertosun, Ö. G. Zehir, S. & Müceldili, B. (2011). The Effects of Leadership Styles and Organizational Culture over Firm Performance: Multi-National Companies in İstanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1460-1474. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.032>.
- Zehir, C. Sehitoglu, Y. & Erdogan, E. (2012). The Effect of Leadership and Supervisory Commitment to Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 207-216. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.994>

