

بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

تورج حسن زاده ثمرین* - سپیده سفیدکار**

(تاریخ دریافت: ۹۳/۱/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۹۳/۹/۱۱)

چکیده

هدف این مطالعه بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان مناطق شهرداری شهر رشت است. روش تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی بوده و بر حسب روش، تحقیقی توصیفی از نوع همبستگی است که با به کارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی داده های مورد نیاز جمع آوری شده است. مدیران و کارشناسان شهرداریهای شهر رشت (۲۵۷ نفر) به عنوان جامعه آماری انتخاب و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه نیز برابر با ۱۵۴ نفر تعیین گردید. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بوده و داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزار SPSS و آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه مورد بررسی قرار گرفت. یافته های پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی دار (ضریب همبستگی ۶۰/۳) بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان مناطق شهرداری رشت بود، همچنین در بررسی ابعاد فضیلت سازمانی با رفتار شهروندی نیز مشاهده گردید خوش بینی (۱۷/۱)، شفقت (۲۰/۵)، صداقت (۲۷/۹)، و بخشش (۱۴/۴) درصد می تواند رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت را تبیین کند.

واژگان کلیدی: فضیلت سازمانی، رفتار شهروندی، خوش بینی، اعتماد، مناطق شهرداری رشت

مقدمه

دنیای کنونی با شتاب فزاینده‌ای در حال صنعتی شدن است. این امر ضرورت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقاء و موفقیت سازمانها بیشتر می‌کند. از این رو، روانشناسان تأکید دارند کارکنان سازمانها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رو در رو با مشتری، و همچنین ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش‌های خدماتی اهمیت بیشتری دارد (گروپ و راستوگی^۱، ۲۰۰۶). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک کند «رفتار شهروندی سازمانی»^۲ است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که کارایی و اثر بخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (برنز و کارپنتر^۳، ۲۰۰۸). پودساکف بر این باور است که شهروندی خوب، تفکری است که رفتارهای متنوع را شامل می‌شود که برخی از مصداق‌های آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به دیگر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمانی حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقاء سازمان و کمک به حفظ نگرشی مثبت و تحمل ناملایمات در کار (پادساکف^۴ و همکاران، ۲۰۰۰).

از طرفی فلاسفه آراء خود را در خصوص بروز چنین رفتارهایی به پابندی به فضیلت اخلاقی، معطوف ساخته‌اند. از دیدگاه آنان پابندی به فضائل اخلاقی، نشان‌دهنده سلامت سازمان بوده و مانع از افراط و تفریط در اعمال و احساسات می‌شود. از دیدگاه آنان این تعادل، قلب فضیلت‌مندی است و به کارکنان اجازه می‌دهد عمل درست را به دلایل درست، در زمان درست، به شیوه‌ای درست و به میزان متعادل انجام دهند (آرجون^۵، ۲۰۰۰). به اعتقاد صاحب‌نظران افراد تمایل دارند به گونه‌ای سازگار با ارزش‌های دریافتی از سازمان رفتار کنند (بکر^۶ و همکاران، ۲۰۰۶). فضیلت سازمانی به تعالی و ارتقاء رفتاری اعضای سازمان مربوط می‌شود. قرار گرفتن در معرض فضیلت سازمانی، موجب ایجاد احساسات مثبت در کارکنان و برانگیختن آنها در راستای کمک و احترام به یکدیگر و در نتیجه اجرای هر چه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی می‌شود (باگوزی^۷، ۲۰۰۳). زیرا

1. Garg and Rastogi
2. Organizational Citizenship Behavior
3. Burns and Carpenter
4. Podsakoff
5. Arjoon
6. Baker
7. Bagozzi

افراد با ذهنیت مثبت از سازمان، شهرت و اعتبار سازمانی خود را افزایش، اعتماد و احساس وفاداری را توسعه، و در راستای حفظ و تقویت این اعتبار و انجام بهتر و کسب سود بیشتر برای سازمان تلاش می‌کنند (لیلیوس^۱ و همکاران، ۲۰۰۸).

بنابراین می‌توان چنین انتظار داشت که سازمان، به عنوان یک واحد وجودی می‌تواند با پایبندی به فضائل اخلاقی، ظرفیت لازم را برای ایجاد هماهنگی میان اجزاء درونی خود و نیز متعادل ساختن رابطه خود با محیط، به دست آورد. از این رو با توجه به اهمیت دو مبحث یاد شده برای سازمان‌ها، پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه بین دو مولفه مذکور در مناطق شهرداری شهر رشت برآمده است.

ادبیات نظری پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند.» (اپلبام^۲، ۲۰۰۴). اولین دسته از رفتار شهروندی دسته‌ای است که با آن بیشترین آشنایی وجود دارد: رفتار شهروندی بین شخصی (ارتباطی). چنین رفتارهایی کارگران و همکاران را منتفع می‌سازد و مستلزم کمک، حمایت و توسعه سایر اعضای سازمانی به طریقی است که ورای انتظارات عادی شغل می‌رود. به عنوان مثال، کمک کردن شامل کمک به همکارانی است که بار کاری سنگینی دارند و به آنها با موضوعات شخصی کمک می‌کند و به کارکنان جدید هنگامی که اولین بار وارد یک شغل می‌شوند راه را نشان می‌دهند. تواضع^۳ اشاره به آگاه ساختن کارکنان از موضوعات مربوط به آنها دارد، برخی کارکنان تمایل به این دارند که وقایع مرتبط با آنها محرمانه باقی بماند. شهروندان خوب عکس آن را انجام می‌دهند؛ آنها دیگران را در حلقه نگه می‌دارند زیرا آنها هرگز نمی‌دانند که چه نوع اطلاعاتی ممکن است برای افراد دیگر مفید باشد. مردانگی^۴ مستلزم داشتن نگرش خوب به همکاران است، حتی هنگامی که آنها کارهایی را انجام می‌دهند که آزار دهنده است یا هنگامیکه واحد سازمانی دچار سختی شده است.

دسته دوم رفتار شهروندی رفتار شهروندی سازمانی است. این رفتارها با تلاش در جهت بهبود عملیات سازمان و خصوصاً وفادار ماندن به آن، سازمان را منتفع می‌سازند. "رفتارهای شهروندی

1. Lilius
2. Appelbaum
3. Courtesy
4. Sportmanship

بدون توجه به ماهیت خاص وظایف آن تقریباً با هر شغلی مرتبط بوده، و منافع روشنی به لحاظ اثربخشی بخش‌های کاری برای سازمانها به همراه دارد^۱، منافع هم‌چون: کارایی بیشتر، افزایش رضایت مشتری، کیفیت برتر، کاهش شکایات ... را به دنبال دارد. بنابراین روشن است که رفتارهای شهروندی تأثیر عمده‌ای بر رده عملیاتی دارد (کولکوئیت^۱ و همکاران، ۱۳۹۲).

فضیلت سازمانی

فضیلت سازمانی به رفتار ارتقاء یافته و متعالی اعضای سازمان اشاره دارد. بنا به گزارش کمرون (۲۰۰۳)، "فضیلت در و از طریق سازمان‌ها می‌تواند به عنوان فعالیت انفرادی یا به عنوان اقدام جمعی افراد، آشکار شود. فرهنگ یا فرآیندهای سازمانی می‌توانند موجب بروز یا عدم بروز اعمال با فضیلت در سازمان شوند". سه ویژگی کلیدی که در تعریف فضیلت تداعی می‌گردند عبارتند از: تأثیر انسان (فضیلت به انسان‌هایی با شخصیت اخلاقی و شکوفا، قدرتمند، دارای خودکنترلی، انعطاف‌پذیر، دارای اهداف معنی‌دار و اصول متعالی مربوط می‌شود)، خیر اخلاقی (نشان می‌دهد که چه چیز "خوب، درست و شایسته" است)، و بهبود وضعیت اجتماعی (فضیلت فراتر از صرفاً سود منافع خود گسترش می‌یابد و ارزش‌های اجتماعی که فراتر از خواسته‌های ابزاری است را ایجاد می‌کند) (ریبرو و رگو، ۲۰۰۹). کمرون (۲۰۰۴) ابزاری را برای سنجش فضیلت سازمانی؛ شامل مدلی پنج عاملی متشکل از عوامل بخشش سازمانی، اعتماد، صداقت، خوش‌بینی، و شفقت معرفی نمود (ریبرو و رگو، ۲۰۰۹).

- خوش‌بینی: خوش‌بینی به عنوان تمایل یا انتظار همیشگی به دریافت و دستیابی به نتیجه مثبت تعریف می‌شود (اسکیر و کارور^۳، ۱۹۹۳). سکینگر^۴ و همکاران (۲۰۱۰) آن را به عنوان تمایل به باور، انتظار یا امید به این تعریف کردند که امور با وجود تجربه مشقت بار فعلی، به خوبی پیش خواهند رفت. خوش‌بینی باوری است که برخلاف وضعیت دشوار کنونی، کارکنان هنوز آینده روشنی برای خود می‌بینند. لوتانس^۵ و همکارانش (۲۰۰۷) اظهار داشتند که "کارمندی که امیدوارتر، خوش‌بین‌تر، موثرتر و انعطاف‌پذیرتر هستند بیشتر احتمال دارد از شرایط سختی که بیشتر سازمان‌ها در محیط رقابتی فعلی با آن مواجه هستند نسبت به هم‌تایان

1. Colquitt
2. Ribeiro and Rego
3. Scheier and Carver
4. Seckinger
5. Luthans

خود با سرمایه روانی پایین تر جان سالم به دربرند. " خوش بینی ممکن است به عنوان سپری در برابر مشکلات روانی و جسمانی در آینده (گیاتای^۱ و همکاران، ۲۰۰۶) و بهبود استراتژی های مقابله (نس و سگستروروم^۲، ۲۰۰۶) عمل کند. شواهد و تحقیقات همچنین نشان داده که خوش بینی به طور مثبت با رفتارهای شغلی مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد ارتباط دارد (کلونمپر و دی گروت^۳، ۲۰۰۹).

- اعتماد: اعتماد سازمانی نشان می دهد که حسن نیت، ملاحظات، و احترام بر سازمان حاکم است و افراد به یکدیگر و رهبران خود اعتماد دارند (ریرو و رگو، ۲۰۰۹). با بسط و گسترش فرهنگ اعتماد می توان به جای ارزش های منفی مانند دروغ، کلاهبرداری، چابلوسی، نفاق و غیره، ارزش های اخلاقی مثبت مانند صداقت، راستگویی، انصاف، امانت داری، تعهد و شهامت را در جامعه پروراند (حیدر آبادی، ۱۳۸۹).

- شفقت: شفقت سازمانی بدان معنی است که افراد مراقبت یکدیگر هستند و به یکدیگر اهمیت می دهند (ریرو و رگو، ۲۰۰۹). بطور کلی غرایز، یک دسته امیال و کشش هایی هستند که ضامن حفظ و بقاء حیات فردی انسان بوده، احتیاجات حیاتی او را تأمین می کنند. اما مطالعه در زندگی انسان ها نشان می دهد که برخی کشش های دیگر در انسان وجود دارد که مبتنی بر توجه به خود و تأمین احتیاجات و منافع فردی نیست، بلکه در افقی برتر از این نوع فعالیت های غریزی قرار دارد؛ از قبیل علاقه به فرزند، محبت به هم نوع، غم خواری و از خود گذشتگی در راه دیگران. در هیچ یک از این موارد، خود فردی انسان هدف نیست، بلکه تمایل به حفظ و بقاء زندگی جمعی و تعلق به غیر به خوبی مشهود است. این گرایش، که توجه انسان را به طور آگاهانه از محور خود خارج و به سمت غیر معطوف می گرداند، به «عاطفه انسانی» تعبیر می شود.

- صداقت: نشان می دهد که درستکاری، قابلیت اعتماد و احترام در سازمان شایع است (ریرو و رگو، ۲۰۰۹).

- بخشش سازمانی: بدان معنی است که اشتباهات به سرعت بخشیده می شوند و به عنوان فرصت هایی برای یادگیری در زمینه ای که از طریق استانداردهای بالای عملکرد مشخص شده، مورد استفاده قرار بگیرند (ریرو و رگو، ۲۰۰۹).

1. Giltay
2. Nes and Segerstrom
3. Kluemper and DeGroot

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارشناسان مناطق شهرداری رشت می‌باشد. که با توجه به محدود بودن حجم جامعه آماری (۲۵۷ نفر) از فرمول زیر جهت برآورد حجم نمونه استفاده شد و حجم نمونه برابر ۱۵۴ نفر تخمین زده شد.

$$n = \frac{NZ \left(\frac{Z}{2}\right)^2 \cdot p(1-p)}{(N-1)E^2 + Z\left(\frac{Z}{2}\right)^2 p(1-p)}$$

$$= \frac{257 (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(256)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 154.225 \approx 154$$

جهت جمع آوری اطلاعات لازم، از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه مذکور برگرفته از مطالعه ریرو و رگو (۲۰۰۹) و شامل ۳۱ سوال بوده که سئوالات آن بشرح زیر تقسیم بندی شده است:

جدول (۱) ترکیب سئوالات پرسشنامه

متغیر	تعداد سوال	متغیر	تعداد سوال
فضیلت سازمانی	۱۴ سوال	رفتار شهروندی سازمانی	۱۷ سوال
خوش بینی	۳ سوال	نوع دوستی	۴ سوال
اعتماد	۳ سوال	جوانمردی	۴ سوال
شفقت	۳ سوال	احترام و تکریم	۳ سوال
صداقت	۳ سوال	وظیفه شناسی (وجدان کاری)	۳ سوال
بخشش	۲ سوال	فضیلت مدنی	۳ سوال

در این مطالعه جهت سنجش روایی پرسشنامه و بومی سازی آن (به این دلیل که پرسشنامه برگرفته از مطالعه‌ای خارجی بوده) از روش روایی محتوایی استفاده گردید. از این رو ابتدا نظرات کارشناسان و سپس اساتید و صاحب نظران علم مدیریت را جویا شده و پس از تعیین میزان اعتبار پرسشنامه و اعمال نظرات متعدد و انجام اصلاحات لازم، اعتبار محتوای پرسشنامه طراحی شده، مورد تایید صاحب نظران قرار گرفت. همچنین با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. آلفای کرونباخ متغیرها عبارتند از:

جدول (۲) ضرایب آلفای کرونباخ

متغیرها	تعداد سوال	ضریب آلفا	متغیرها	تعداد سوال	ضریب آلفا
فضیلت سازمانی	۱۴	۰/۸۸۸	رفتار شهروندی سازمانی	۱۷	۰/۷۰۰
خوش بینی	۳	۰/۷۰۴	نوع دوستی	۴	۰/۸۲۲
اعتماد	۳	۰/۸۱۲	جوانمردی	۴	۰/۷۸۷
شفقت	۳	۰/۸۰۵	احترام و تکریم	۳	۰/۸۷۰
صداقت	۳	۰/۸۵۸	وظیفه شناسی (وجدان کاری)	۳	۰/۸۰۲
بخشش	۲	۰/۸۷۵	فضیلت مدنی	۳	۰/۷۸۶

ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده بیانگر پایایی مطلوب پرسشنامه‌های پژوهش است.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرضیات فرعی:

- بین خوش‌بینی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین شفقت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین صداقت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

- بین بخشش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنی‌دار وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش

چارچوب نظری روابط میان متغیرها را روشن می‌کند، نظریه‌هایی که مبانی این روابط هستند را می‌پروانند و نیز ماهیت و جهت این روابط را توصیف می‌کند (سکاران، ۱۳۸۶: ۹۵-۹۴). یکی از مهمترین کارکردهای چارچوب نظری ارائه متغیرهای مرتبط با مساله تحقیق است (خاکی، ۱۳۹۰: ۱۶۳). چارچوب نظری مطالعه حاضر برگرفته از مطالعه ریرو و رگو (۲۰۰۹) بوده از این رو مدل مفهومی پژوهش با توجه به مطالعه مذکور به شکل زیر ترسیم گردید:

همان‌گونه که مشاهده می‌شود در ۱۵۴ نمونه مورد بررسی، متغیرهای فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی و ابعاد آنها از طریق طیف ۵ امتیازی لیکرت اندازه‌گیری شدند. میانگین امتیازات ابعاد متغیر فضیلت سازمانی نشان می‌دهد که بُعد اعتماد کمترین میانگین و بُعد خوش‌بینی بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده است بدین معنا که اگر چه اساس می‌کنند که اعتماد مردم به کار آنها و رئوسای آنها خیلی زیاد نیست اما به موفقیت در کار و هدفمند بودن فعالیتهای خود، همکاران و نهاد شهرداری خوش بین بوده از این رو تلاش همه جانبه‌ای را بکار می‌بندند. همچنین در بررسی ابعاد متغیر رفتار شهروندی نیز مشاهده می‌گردد که بُعد فضیلت مدنی کمترین میانگین و بُعد نوع دوستی بالاترین میانگین را به خود اختصاص داده است. بدین معنا که اگرچه کارکنان مناطق شهرداری رشت تمایل زیادی به کمک به سایر اعضاء سازمان دارند اما همواره به برخی مسائل از جمله توجه به پوستر و اطلاعیه‌های نصب شده در سازمان و ارائه راهکارهای بهبود و توسعه، به نسبت احترام به حق و حقوق همکاران، تحمل مشکلات کاری، و حضور فعال در محیط کار بهای کمتری می‌دهند.

در جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش، ابتدا جهت روشن ساختن نوع آزمون (آزمون‌های پارامتریک (توزیع نرمال) و یا ناپارامتریک (توزیع غیرنرمال) آزمون کولموگراف اسمیرنوف^۱ مورد استفاده قرار گرفت که نتایج حاصله در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴) نتایج آزمون کولموگراف-اسمیرنوف

سطح معنی داری	بعد	سطح معنی داری	بعد	سطح معنی داری	بعد
۰,۰۶۱	جوانمردی	۰,۰۶۵	صداقت	۰,۱۴۰	فضیلت سازمانی
۰,۰۵۰	احترام	۰,۰۵۱	بخشش	۰,۰۶۳	خوش بینی
۰,۰۵۲	وظیفه شناسی	۰,۰۹۱	رفتار شهروندی	۰,۱۵۴	اعتماد
۰,۰۶۷	فضیلت مدنی	۰,۱۱۸	نوع دوستی	۰,۱۰۸	شفقت

کلیه متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی می‌کنند (سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵) بنابراین جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون بهره گرفته شده است.

تحلیل فرضیه‌ها

نتایج آزمون فرضیات در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول (۵) ضرایب رگرسیون بین فضیلت و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده		ضرایب غیر استاندارد	مدل	
		Beta	Std. Error	B		
.000	۲۹,۸۹۷		۰,۱۰۶	۳,۱۵۵	(ثابت)	۱
.000	۹,۳۲۶	۰,۶۰۳	۰,۰۲۹	۰,۲۷۲	فضیلت سازمانی	
.000	۲۶,۵۱۸		۰,۱۲۹	۳,۴۱۲	(ثابت)	۲
.000	۵,۶۰۹	۰,۴۱۴	۰,۰۳۲	۰,۱۸۲	خوش بینی	
.000	۵۲,۳۰۷		۰,۰۷۱	۳,۷۱۸	(ثابت)	۳
.000	۵,۹۹۰	۰,۴۳۷	۰,۰۲۱	۰,۱۲۷	اعتماد	
.000	۴۳۸۴۱		۰,۰۸۳	۳,۶۲۳	(ثابت)	۴
.000	۶,۲۶۸	۰,۴۵۳	۰,۰۲۴	۰,۱۵۱	شفقت	
.000	۴۲,۴۵۰		۰,۰۸۳	۳,۵۱۰	(ثابت)	۵
.000	۷,۶۶۱	۰,۵۲۸	۰,۰۲۲	۰,۱۶۶	صداقت	
.000	۳۷,۹۵۶		۰,۰۹۶	۳,۶۵۰	(ثابت)	۶
.000	۵۰,۶۳	۰,۳۸۰	۰,۰۲۵	۰,۱۲۶	بخشش	

با توجه به سطح معنی داری بدست آمده می توان گفت:

فرضیه اصلی: برای بررسی رابطه بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی، این فرضیه در سطح خطای ۰/۰۵ مورد آزمون قرار گرفت و سطح معنی داری (Sig) کوچکتر از ۰/۰۵ بدست آمد. لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد ($Sig=0/000 < 0/05$). شدت این رابطه نیز برابر با ۶۰/۳ درصد بوده که بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، می توان به پژوهش بهاری فر و جواهری کامل (۱۳۸۹)، ریبیرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو^۱ و

همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) اشاره کرد و به طوری که جوهری کامل در پژوهش خود نشان داد که توجه به ارزش‌های اخلاقی در سازمان، رفتار شهروندی را افزایش می‌دهد. ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) نیز در مطالعات خود دریافتند که بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد بطوریکه پرورش فضیلت سازمانی (برای مثال: از طریق صداقت، احترام بین‌فردی، و شفقت و ترکیب استانداردهای بالای عملکرد با توجه به فرهنگ بخشش و یادگیری از اشتباهات) موجب بروز رفتار شهروندی و در نتیجه بهبود و ارتقاء سلامت عاطفی کارکنان و ترویج تعهد در نیروی کار می‌شود. از این رو نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی با کلیه پژوهش‌های مذکور مطابقت دارد.

- فرضیه فرعی اول: سطح معنی‌داری (*Sig*) بدست آمده از آزمون، کوچکتر از ۰/۰۵ بدست آمد. لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بنابراین بین خوش‌بینی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد ($Sig=0/000 < 0/05$). شدت این رابطه نیز برابر با ۰/۴۱۴ بوده که بیانگر رابطه مستقیم بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، می‌توان به پژوهش ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) اشاره کرد و نتیجه حاصل را با پژوهش آن‌ها مورد مقایسه قرار داد. با توجه به تأیید رابطه فوق در پژوهش‌های نامبرده، می‌توان نتیجه بدست آمده را در راستای نتایج پژوهش‌های مذکور و منطبق بر آن‌ها قلمداد کرد.

- فرضیه فرعی دوم: با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی‌داری (*Sig*) بدست آمده، فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بدین معنا که بین اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد. شدت این رابطه نیز برابر با ۰/۴۳۷ بوده که بیانگر رابطه مستقیم و قوی بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، می‌توان به پژوهش ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) اشاره کرد و نتیجه حاصل را با پژوهش آن‌ها مورد مقایسه قرار داد. با توجه به تأیید رابطه فوق در هر سه پژوهش مذکور، می‌توان نتیجه حاصل را نیز مطابق و در راستای نتایج و یافته‌های پژوهش‌های مذکور برشمرد.

- فرضیه فرعی سوم: با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی‌داری (*Sig*) به دست آمده از ۰/۰۵ فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بدین معنا که بین شفقت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد. شدت این رابطه نیز برابر با ۰/۴۵۳

بوده که بیانگر رابطه مستقیم و قوی بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با سایر پژوهش‌های انجام شده می‌توان گفت نتایج حاصل با یافته‌های پژوهش نصرافهانی و همکاران (۱۳۹۱)، ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) و ثان کلووی^۱ (۲۰۱۱) همخوانی دارد.

- فرضیه فرعی چهارم: با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی‌داری (Sig) بدست آمده از ۰/۰۵ فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بدین معنا که صداقت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد. شدت این رابطه نیز برابر با ۰/۵۲۸ بوده که بیانگر رابطه مستقیم و قوی بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با سایر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، می‌توان گفت نتایج حاصل با یافته‌های پژوهش نصرافهانی و همکاران (۱۳۹۱)، ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) و ثان کلووی (۲۰۱۱) همخوانی دارد.

- فرضیه فرعی پنجم: با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی‌داری (Sig) بدست آمده از ۰/۰۵ فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته شد. بدین معنا که بین بخشش و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت رابطه معنادار وجود دارد. شدت این رابطه نیز برابر با ۰/۳۸۰ بوده که بیانگر رابطه مستقیم و قوی بین دو متغیر است. در مقایسه نتایج حاصل از این فرضیه با ادبیات موجود نتایج حاصل بر یافته‌های پژوهش ریبرو و رگو (۲۰۰۹)، رگو و همکاران (۲۰۱۰) و رگو و همکاران (۲۰۱۱) منطبق بوده است.

نتیجه‌گیری

در محیط کاری پویای امروز، که کارها بیش از پیش در تیم‌ها انجام می‌شود و انعطاف پذیری 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 کشمکش‌های 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 (نصرافهانی

و همکاران، ۱۳۹۱). از این رو تقویت رفتار شهروندی سازمانی و توجه به عوامل موثر بر تقویت این گونه رفتارها در سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در مطالعه حاضر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مناطق شهرداری رشت مورد مطالعه قرار گرفت که با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادهایی به مدیران و مسئولان این نهاد ارائه می‌گردد:

○ با توجه به تائید رابطه بین فضیلت سازمانی و کلیه ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌گردد ارتقاء ارزش‌های اخلاقی به عنوان مبنای روابط سالم و سیرت نیکو مورد توجه قرار گیرد. ارتقاء ارزش‌های اخلاقی که تحت عنوان فضیلت سازمانی از آن یاد شد می‌تواند از طریق درک خودباوری، مهارت‌های اجتماعی و حمایت‌های محیطی پرورش یابد. از این رو به مدیران سازمانها پیشنهاد می‌شود در راستای ارتقاء سطح فضیلت سازمانی، برای کلیه کارکنان سازمان اعم از مدیر و کارمند دوره‌های آموزشی در نظر گرفته شود تا از طریق برپایی این دوره‌ها برای همه افراد سازمان فرصت‌هایی جهت درک مشکلات واقعی و باور به توانایی خود برای عمل کردن بر اساس ارزش‌های تعیین شده، به کمک بحث‌های عمیق در محیط کار فراهم شود. 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، مدیریت هیجانات و تفکر انتقادی داشته باشند لذا جو روانی سازمان باید استفاده از این مهارت‌ها را مورد حمایت قرار دهد.

○ همچنین با توجه به اینکه متغیر اعتماد کمترین امتیاز را در بین پاسخگویان به خود اختصاص داده است در راستای افزایش اعتماد با توجه به نقش مهم اعتماد در کاهش ارزش‌های منفی مانند دروغ، کلاهبرداری، چاپلوسی، نفاق و غیره، و بهبود ارزش‌های اخلاقی مثبت مانند صداقت، راستگویی، انصاف، امانت‌داری، تعهد و شهامت (حیدرآبادی، ۱۳۸۹) و همچنین با توجه به اینکه اعتماد پیش شرط همکاری بوده و محصول یک همکاری موفقیت آمیز می‌باشد پیشنهاد می‌گردد با فراهم ساختن محیطی مناسب جهت همکاری و شناخت بیشتر همدیگر اعتماد اعضاء را افزایش دهند. بطور مثال می‌توانند با تشکیل تیم‌هایی و قرار دادن افراد در تیم‌ها برای انجام امور، امکان تعامل بیشتر افراد را با یکدیگر و در نتیجه شناخت بیشتر در راستای بالابردن سطح اعتماد به همکاران را فراهم ساخت.

منابع

- بهراری فر، علی، جواهری کامل، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی پیامدهای ارزش های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)، توسعه انسانی پلیس، شماره ۲۸، سال هفتم، ۹۵-۱۱۸.
- حیدرآبادی ابوالقاسم، (۱۳۸۹)، اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی-فرهنگی موثر بر آن (مطالعه موردی جوانان ۲۰ تا ۲۹ ساله استان مازندران)، جامعه شناسی مطالعات جوانان، شماره ۱، سال اول، ۳۹-۶۶.
- خاکی، غلامرضا، (۱۳۹۰)، روش تحقیق در مدیریت، تهران: انتشارات بازتاب.
- سکاران، اوما، (۱۳۸۸)، روشهای تحقیق در مدیریت، محمد صائبی، محمود شیرازی، تهران: انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- کولکوئیت، جیسون ای. لیپین، جفری ای. ویسون، مایکل جی، (۱۳۹۲)، رفتار سازمانی، تورج حسنزاده ثمرین، اسفندیار محمدی. تهران: انتشارات شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر. (۲۰۱۰).
- نصر اصفهانی، علی، شول، سجاد، عارف نژاد، محسن، (۱۳۹۱)، بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: دانشگاه اصفهان)، پژوهشهای مدیریت عمومی، شماره ۱۵، سال پنجم، ۴۵-۶۲.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., and Serroni, C. (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust management decision, 42 (1), 13-40.
- Arjoon, S. Virtue Theory as a Dynamic Theory of Business (2000), *Journal of Business Ethics*, 28(2), 159-178.
- Bagozzi, R. P., (2003), "Positive and negative emotions in organizations" in Cameron, K.S., Dutton, J.E., Quinn, R.E. (eds), *Positive Organizational Scholarship* (pp. 176-193), San Francisco, Berrett-Koehler.
- Baker, T. L., T. G. Hunt and M. C. Andrews, (2006), 'Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values', *Journal of Business Research* 59(7), 849-857.
- Burns T, Carpenter J, (2008), Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, 1(1), 51 - 58.
- Cameron, K. S. (2003). *Organizational virtuousness and performance*. In K. S Cameron, J. Dutton, & R. E. Quinn (Eds), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*, (pp, 48-65). San Francisco: Berrett-Koehler.

- Cameron, K. S., Bright, D., Caza, A. (2004), Exploring the relationships between organizational virtuousness and performance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 766-790.
- Garg P, Rastogi R, (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, 20(7), 529-541.
- Giltay, E. J. Kamphuis, M. H., Kalmijn, S., Zitman, F.G., Kromhout, D. (2006). Dispositional optimism and the risk of cardiovascular death: The Zutphen elderly study. *Archives of Internal Medicine*, 166(4), 431-436.
- Kluemper, D. H., Little, L. M., DeGroot, T. (2009). State or trait: Effects of state optimism on job-related outcomes. *Journal of Organization Behavior*, 30(2), 209 – 231.
- Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E., Frost, P., (2008), “The contours and consequences of compassion at work”, *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 193-218.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., Norman, S.M (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and job satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Peterson, C. and M. P. Seligman, (2003), “Positive organizational studies: lessons from positive psychology” in K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R.E. Quinn (Eds.), Positive organizational scholarship (pp. 14-29), San Francisco, Berrett-Koehler.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J.B., Bachrach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research". *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rego, A., Ribeiro, N., (2009), “Does Perceived Organizational Virtuousness Explain Organizational Citizenship Behaviors?”, *International Conference on Business, Economics, Management and Marketing* on Jun 26, 2009, Paris, France
- Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, M.P., (2010), “Perceptions of Organizational Virtuousness and Happiness as Predictors of Organizational Citizenship Behaviors”, *Journal of Business Ethics*, 93(2), 215-235.
- Rego, Arménio, Ribeiro, Neuza, Cunha, Miguel. P., Jesuino Jorge C. (2011), “How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of Business Research*, 64 (5), 524-532.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1993). On the power of positive thinking: The benefits of being optimistic. *Current Directions in Psychological Science*, 2, 26-30.
- Nes, L. S., & Segerstrom, S. C. (2006). Dispositional optimism and coping: A meta-analytic review. *Perspectives in social Psychological Review*, 10(3), 235-251.
- Thun, Balliett , E. Kevin Kelloway ,(2011), Virtuous Leaders: Assessing Character Strengths in the Workplace, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28(3), 270-283.