

Factor Structure of Organizational Virtuousness and the Role of Organizational Citizenship Behavior in it

Mahdieh Sadat Khoshouei, Ph.D.

in Psychology, University of Isfahan

Aboulghasem Nouri, Ph.D.

in Psychology, University of Isfahan

ساختار عاملی فضیلت سازمانی و نقش رفتار شهروندی سازمانی در آن

مهديه سادات خوشوعي*

دکترای روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

ابوالقاسم نوری

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

Abstract

The present study was carried out in order to evaluate the psychometrics properties of the Persian version of Organizational Virtuousness Scale and prediction of organizational virtuousness by considering organizational citizenship behavior. 141 persons who were selected from Tele Communication Company of Isfahan employees by simple random sampling, completed the Organizational Virtuousness Scale (Cameron, Bright & Caza, 2004) and Organizational Citizenship Behavior Questionnaire (Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter, 1990). The results of exploratory factor analysis defined two factors: 1) optimism- trust-compassion and 2) integrity- forgiveness. The reliability coefficients were found to be satisfactory for the total scale ($\alpha = 0.93$) and its factors (organizational citizenship behavior: $\alpha = 0.90$; integrity-forgiveness: $\alpha = 0.87$). Also, the Pearson's correlation coefficients showed that there is positive significant relation between organizational virtuousness and organizational citizenship behavior ($P < 0.01$) as well as its three dimensions e.g. civic virtue ($P < 0.05$), altruism ($P < 0.01$) and courtesy ($P < 0.05$). Analysis of regression showed that organizational citizenship behavior dimensions could predict organizational virtuousness and its first factor (optimism- trust- compassion). Thus, Organizational Virtuousness Scale can be used as a reliable and valid tool in organizational researches. Also, the organizational citizenship behavior is useful in the prediction of organizational virtuousness.

Keywords: organizational virtuousness, organizational citizenship behavior, psychology properties.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی نسخه فارسی مقیاس فضیلت سازمانی و پیش‌بینی فضیلت سازمانی با توجه به رفتار شهروندی سازمانی به مرحله اجرا درآمد. ۱۴۱ نفر شهر اصفهان نمونه‌گیری تصادفی ساده از کارمندان شرکت مخابرات (کامرون، برایت و کازا، ۲۰۰۴) و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (پودساکف، مک کنتزی، مورمن و فتر، ۱۹۹۰) را تکمیل کردند. نتایج تحلیل عامل اکتشافی، دو عامل به نام‌های خوش‌بینی - اعتماد - همدردی و انسجام - بخشش را به وضوح از هم متمایز کرد. پایایی کل پرسشنامه (۰/۹۳) و عوامل آن یعنی همدردی - خوشبینی - اعتماد (۰/۹۰)، انسجام - بخشش (۰/۸۷) از ضرایب همسانی درونی مطلوبی برخوردار بودند. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نیز نشان داد که بین فضیلت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ($P < 0.01$) و سه بُعد آن یعنی فضیلت مدنی ($P < 0.05$)، نوع دوستی ($P < 0.01$)، و ادب و مهربانی ($P < 0.05$) رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، فضیلت سازمانی و نخستین عامل آن یعنی همدردی - خوشبینی - اعتماد را پیش‌بینی می‌کنند. بنابراین مقیاس فضیلت سازمانی به‌عنوان یک ابزار پایا و معتبر می‌تواند در پژوهش‌های سازمانی مورد استفاده قرار گیرد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فضیلت سازمانی کارایی دارد. **واژه‌های کلیدی:** فضیلت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی‌های روان‌سنجی.

* نویسنده مسؤول: اصفهان، خیابان هزارجریب، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی

Khoshouei_mahdieh@yahoo.com

پذیرش ۹۲/۸/۲۶

وصول ۹۰/۲۰/۱۸

مقدمه

شکایت) و ادب و مهربانی^{۱۵} (توجه به تأثیر اعمال خود بر دیگران) است (رگو، ریبرو و سونا^{۱۶}، ۲۰۱۰). البته برخی از پژوهشگران نیز اعتقاد دارند رفتار شهروندی سازمانی، ساختاری واحد و نه ساختاری با ابعاد جداگانه است (لپین، اریز و جانسون^{۱۷}، ۲۰۰۲؛ هافمن، بلیر، مریک و وهر^{۱۸}، ۲۰۰۷). یکی دیگر از جنبه‌های متعالی در سازمان که با رفتار شهروندی سازمانی نیز بی‌ارتباط نیست فضیلت سازمانی است (رگو، ریبرو و سونا، ۲۰۱۰) که به تازگی به دلیل نقش مؤثر آن در سازمان‌ها و به‌خصوص تأثیر آن بر روی عملکرد کارکنان، مورد توجه قرار گرفته است (کامرون و همکاران، ۲۰۰۴). فضیلت در سازمان‌ها به معنی ایجاد، ترویج، حمایت و پرورش رفتارها، عادت‌ها، اعمال و تمایلات رفیع و متعالی از قبیل انسانیت، صداقت، بخشش، اعتماد و وفاداری در سطح فردی و جمعی در یک سازمان است (رگو، ریبرو، سونا و جسونو^{۱۹}، ۲۰۱۱). بنابراین هرگونه اعمال فردی، فعالیت‌های جمعی، ویژگی‌های فرهنگی و یا هر فرایندی که باعث ترویج و تداوم فضیلت در یک سازمان شود ممکن است به فضیلت سازمانی منجر شود (کامرون و همکاران، ۲۰۰۴).

تحقیقات متعددی نشان داده‌اند، فضیلت در سازمان در ایجاد عشق، همدلی (رگو و همکاران، ۲۰۱۱)، توان اخلاقی، اراده، تحمل در برابر دشواری‌ها (امونس^{۲۰}، ۱۹۹۹؛ سلیگمن، ۱۹۹۹؛ بامیستر و اکسلاین^{۲۱}، ۲۰۰۰)، سلامت، شادمانی، انعطاف‌پذیری در برابر سختی‌ها (ریف و سینگر^{۲۲}، ۱۹۹۸؛ میرز^{۲۳}، ۲۰۰۰)، نقش بسزایی دارد. اما تحقیقات معدودی نیز اخیراً به بررسی ارتباط بین فضیلت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن پرداخته‌اند. برای مثال رگو و همکارانش (۲۰۱۰) در تحقیقات خود به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی و سه بُعد آن یعنی نوع‌دوستی، فضیلت مدنی و ادب و مهربانی با فضیلت سازمانی مرتبط است. به‌دلیل پیامدهای مهم فضیلت سازمانی، برخی از

در پنجاه سال گذشته بیش از ۹۹ درصد تحقیقات روان‌شناسی به پدیده‌های منفی و یا حداقل پدیده‌های طبیعی پرداخته‌اند (سلیگمن^۱، ۲۰۰۲). در این رابطه پژوهشگران حیطة روان‌شناسی سازمانی و مدیریت نیز از این قاعده مستثنی نبوده و آنها نیز توجه خود را بیشتر به حل مشکلات و از میان بردن موانع معطوف کرده‌اند (کامرون، برایت و کازا^۲، ۲۰۰۴). شاید بر همین اساس نیز جنبه‌های اخلاقی و متعالی در سازمان، مانند رفتار شهروندی سازمانی^۳ و فضیلت سازمانی^۴ تا حدی مورد بی‌توجهی قرار گرفته است. در این پژوهش تلاش می‌شود تا این دو جنبه سازمانی معرفی و مورد بررسی قرار گیرند.

رفتار شهروندی سازمانی که اولین بار در سال ۱۹۷۷ به دنیای علم ارائه شد (ارگان^۵، ۱۹۷۷)، رفتاری است فردی، داوطلبانه و آگاهانه که مستقیماً با شیوه‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده و فراتر از شرح شغل افراد است، اما با وجود این، باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (کوهن و کول^۶، ۲۰۰۴). به‌عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه‌کاری و تا دیروقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما برای بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان، بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان می‌ماند و به دیگران کمک می‌کند (کروپانزانو و بیم^۷، ۲۰۰۰).

رفتار شهروندی سازمانی ابعاد مختلفی دارد که در سال ۱۹۸۸ (ارگان، ۱۹۸۸) پیشنهاد شد و مورد حمایت پژوهشگران نیز قرار گرفت (پودساکف، مک‌کنزی، مورمن و فتر^۸، ۱۹۹۰؛ کنوسکی^۹ و ارگان، ۱۹۹۶؛ اسپانک و دوملر^{۱۰}، ۲۰۰۳). این ابعاد شامل وظیفه‌شناسی^{۱۱} (انجام امور فراتر از الزامات سازمانی)، نوع‌دوستی^{۱۲} (رفتارهای داوطلبانه با هدف کمک به دیگران برای انجام وظایف سازمانی یا حل مشکلات)، فضیلت مدنی^{۱۳} (مشارکت مسئولانه در روندهای سیاسی سازمان)، جوانمردی^{۱۴} (تحمل ناراحتی‌ها و مشکلات سازمانی بدون بیان

1. Seligman
3. Organizational Citizenship Behavior
5. Organ
7. Cropanzano & Byrne
9. Konovsky
11. conscientiousness
13. civic virtue
15. courtesy
17. LePine, Erez & Johnson
19. Jesuino
21. Baumeister & Exline
23. Myers

2. Cameron, Bright & Caza
4. Organizational Virtuousness
6. Cohen & Kol
8. Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter
10. Schnake & Dumler
12. altruism
14. sportsmanship
16. Rego, Ribeiro & Cunha
18. Hoffman, Blair, Meriac & Woehr
20. Emmons
22. Ryff & Singer

پیش‌بین و فضیلت سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک است. جامعه آماری پژوهش همه کارمندان اداره مخابرات شهر اصفهان بودند که در سال ۱۳۹۰ در یکی از پنج مرکز موجود در شهر اصفهان کار می‌کردند. از این جامعه آماری به روش تصادفی ساده ۳ مرکز انتخاب گردید و پس از تهیه فهرست اسامی کارمندان، ۲۱۰ نفر به‌طور تصادفی انتخاب شدند. این حجم نمونه با توجه به اینکه برای تحلیل رگرسیون به ازای هر متغیر پیش‌بین حداقل ۱۵ نفر توصیه شده (فراهانی و عریضی، ۱۳۸۴) و برای انجام تحلیل عاملی نیز بیش از ۱۵۰ نفر نیاز است، (پالانت^۱، ۲۰۱۰) در نظر گرفته شد. باید گفت که با در نظر گرفتن افت اعضای نمونه، تعداد پرسشنامه بیشتری توزیع شد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها به دلیل پاسخدهی ناقص و دریافت نکردن برخی از پرسشنامه‌ها ۶۹ پرسشنامه حذف و بنابراین گروه نمونه به ۱۴۱ نفر تقلیل یافت. به این ترتیب نمونه مورد پژوهش ۱۴۱ کارمند، ۲۲ زن و ۱۱۹ مرد بودند. حداقل و حداکثر سن آنها نیز به ترتیب ۲۱ و ۵۴ سال (با میانگین ۴۲/۱۲ و انحراف معیار ۷/۷۷) و دامنه تحصیلات آنها نیز از دیپلم تا کارشناسی ارشد در نوسان بود.

ابزارهای سنجش

مقیاس فضیلت سازمانی: برای سنجش فضیلت سازمانی از مقیاس کامرون و همکاران (۲۰۰۴) استفاده شد. این مقیاس یک ابزار خودگزارشی است که ۱۵ گویه دارد و ابعاد مختلف فضیلت سازمانی یعنی خوشبینی، اعتماد، همدردی، انسجام و بخشش را می‌سنجد. آزمودنی که در یک مقیاس شش‌گزینه‌ای از یک (کاملاً غلط) تا شش (کاملاً درست) به هر یک از گویه‌ها پاسخ می‌دهد، در کل مقیاس و هر یک از ابعاد آن نمره‌ای کسب می‌کند که حاصل میانگین سؤالات است. بنابراین در کل مقیاس، حداکثر نمره ۶ و حداقل ۱ است. اما برای استفاده از این مقیاس، ابتدا سؤالات به زبان فارسی ترجمه شد، سپس یک فرد مسلط به دو زبان آن را به انگلیسی برگرداند و در نهایت مطابقت دو نسخه را دو متخصص روان‌شناسی صنعتی و سازمانی بررسی کردند. ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه در جدول‌های ۱ و ۲ ارائه شده است. یک نمونه از سؤالات پرسشنامه؛ «در این سازمان حتی هنگام مواجهه با مشکلات بزرگ، به موفق شدن خوشبین هستیم.»

متخصصان، تحقیق در باب فضیلت را در برنامه‌های تحقیقاتی سازمان‌ها قرار داده (مور و بدلی^۱، ۲۰۰۶؛ گووری^۲، ۲۰۰۷؛ لیلوس، ورلاین، میتلیس، کانو، داتون و همکار^۳، ۲۰۰۸) و برخی نیز در عمل به بررسی فضیلت سازمانی و طراحی مقیاسی برای سنجش آن پرداخته‌اند (کامرون و همکاران، ۲۰۰۴؛ برایت، کامرون و کازا، ۲۰۰۶). از دیدگاه این پژوهشگران فضیلت سازمانی دارای پنج بُعد خوش‌بینی^۴ به معنای اعتقاد اعضای سازمان در دستیابی به موفقیت، علی‌رغم وجود مشکلات عمده؛ اعتماد^۵ به معنی رواج ادب و مهربانی، احترام گذاشتن و رعایت دیگران را کردن در سازمان؛ همدردی^۶ یعنی رواج اعمالی مانند مراقب همدیگر بودن، نگران هم بودن در سازمان؛ انسجام^۷ یعنی رواج صداقت، اعتماد و درستکاری در سازمان و بخشش^۸ یعنی بخشیدن اشتباههای دیگران.

اهمیت و تمایز این پژوهش از پژوهش‌های قبلی از دو دیدگاه قابل توجه است: نخست اینکه اگرچه تحقیقات مختلفی در زمینه صداقت، انسجام، خوشبینی، بخشش، همدردی در سازمان‌ها صورت گرفته (رگو و همکاران، ۲۰۱۰)، اما ترکیب این ویژگی‌ها و قرار دادن آنها در ساختاری منسجم به نام فضیلت سازمانی کمتر مورد توجه بوده است. در حالی که تأثیرات متعدد این ویژگی متعالی سازمانی بسیار مهم و ابزاری که بتواند این ویژگی را شناسایی و مورد سنجش قرار دهد، بسیار ضروری است. بنابراین این پرسش مطرح می‌شود که آیا در ایران مقیاس فضیلت سازمانی از اعتبار و پایایی مطلوبی برخوردار است؟ دوم اینکه در تحقیقات معدودی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با فضیلت سازمانی بررسی شده است (رگو و همکاران، ۲۰۱۰)، اما در این پژوهش علاوه بر بررسی این رابطه، به رابطه ابعاد فضیلت سازمانی با رفتار شهروندی، پیش‌بینی فضیلت سازمانی از طریق رفتار شهروندی نیز توجه می‌شود. بنابراین این پرسش مطرح می‌شود که آیا رفتارهای شهروندی در یک سازمان، می‌تواند فضیلت سازمانی را پیش‌بینی کند؟

روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش از نوع همبستگی (تحلیل رگرسیون) است که طی آن ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (وظیفه‌شناسی، نوع‌دوستی، فضیلت مدنی، جوانمردی و ادب و مهربانی) به‌عنوان متغیرهای

1. Moore & Beadle
3. Lilius, Worline, Maitlis, Kanov, Dutton & et al.
5. trust
7. integrity
9. Pallant

2. Gowri
4. optimism
6. compassion
8. forgiveness

جدول ۱- تحلیل مؤلفه اصلی با چرخش واریماکس

عوامل	سؤال
۱	۲
۰/۶۲	۰/۲۳
۰/۷۳	۰/۰۹
۰/۶۴	۰/۲۹
۰/۷۴	۰/۳۱
۰/۶۶	۰/۴۱
۰/۵۷	۰/۵۴
۰/۵۶	۰/۳۵
۰/۶۵	۰/۴۴
۰/۷۱	۰/۴۰
۰/۴۸	۰/۵۶
۰/۳۲	۰/۶۹
۰/۱۸	۰/۷۲
۰/۳۵	۰/۷۰
۰/۳۰	۰/۷۵
۰/۲۷	۰/۷۹
۷/۷۷	۱/۰۷
۳۰/۷۴	۲۸/۲۵
۳۰/۷۴	۵۸/۹۹

جدول ۲- ضرایب پایایی پرسشنامه فضیلت سازمانی

عامل	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
۱	۹	۰/۹۰
۲	۶	۰/۸۷۱
مقیاس OV	۱۵	۰/۹۳۲

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد که پودساکف و همکاران در سال ۱۹۹۰ ساختند. این پرسشنامه ۲۴ سؤالی که در یک طیف کاملاً مخالفم (۱ نمره) تا کاملاً موافقم (۶ نمره) طراحی شده، پنج بُعد وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی را مورد سنجش قرار می‌دهد. پایایی و اعتبار این پرسشنامه و ابعاد آن بارها در تحقیقات مختلف مورد تأیید قرار گرفته است (شکرکن و همکاران، ۱۳۸۰؛ نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵؛ هویدا و نادری، ۱۳۸۸؛ مردانی حموله و حیدری، ۱۳۸۸). یک نمونه از سؤالات پرسشنامه؛ «سعی می‌کنم که بیش از زمان معمول بر سر کار خویش حضور داشته باشم.»

یافته‌ها

اعتبار و پایایی مقیاس فضیلت سازمانی

برای بررسی اعتبار سازه پرسشنامه فضیلت سازمانی از تحلیل عاملی اکتشافی^۱ به روش مؤلفه‌های اصلی (PCA) با چرخش واریماکس^۳ استفاده شد. البته قبل از انجام تحلیل، ابتدا کفایت اندازه نمونه به وسیله دو آزمون کفایت نمونه‌گیری کایسر-مایر-اولکین (KMO)^۴ (۰/۹۱) و کرویت بارتلت^۵ ($P < ۰/۰۰۱$)، نیز مقادیر ویژه بالاتر از ۱ ملاک خارج‌سازی ابعاد و بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۳۰ ملاک قرار گرفتن سؤال در هر عامل در نظر گرفته شدند. در مواردی نیز که دو سؤال بر روی یک عامل قرار داشت، مقدار بار عاملی سؤال، تعیین‌کننده عامل آن بود (پالانت، ۲۰۱۰). همان‌طور که در جدول ۱ ارائه شده است، ۱۵ سؤال در قالب دو عامل قرار گرفته‌اند. عامل اول (خوشبینی - اعتماد - همدردی) با داشتن ارزش ویژه ۷/۷۷، توان تبیین واریانس ۳۰/۷۴ شامل ۹ سؤال بود که سؤالات ۷ و ۲ با وزن عاملی ۰/۵۶ و ۰/۷۳ به ترتیب بیشترین و کمترین بارعاملی را داشتند. عامل دوم (انسجام - بخشش) نیز با داشتن ارزش ویژه ۱/۰۷، توان تبیین واریانس ۲۸/۲۵ شامل ۶ سؤال بود که سؤالات ۱۰ و ۱۵ با وزن عاملی ۰/۵۶ و ۰/۷۹ به ترتیب بیشترین و کمترین بار عاملی را داشتند.

برای برآورد پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ، استفاده شد (جدول ۲). ضرایب آلفای کل پرسشنامه OV برابر ۰/۹۳ و برای عوامل یک و دو به ترتیب معادل ۰/۹۰ و ۰/۸۷ بود.

1. Exploratory Factor Analysis
3. Varimax rotation
5. Bartlett's test of sphericity

2. Principal Components Analysis (PCA)
4. Kaiser- Mayer-Olkin test of sampling adequacy (KMO)

جدول ۳- میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
فضیلت سازمانی	۱. فضیلت سازمانی (OV)	۴/۲۱	۰/۷۶							
	۲. خوشبینی - اعتماد - همدردی	۴/۲۹	۰/۸۱	۰/۹۳*						
	۳. انسجام - بخشش	۴/۱۴	۰/۸۵	۰/۹۴*	۰/۷۷*					
رفتار شهروندی سازمانی	۴. رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	۴/۹۵	۰/۴۰	۰/۲۷*	۰/۳۱*	۰/۲۱*				
	۵. وظیفه‌شناسی	۵/۱۹	۰/۵۴	۰/۱۴	۰/۱۴	۰/۱۳	۰/۵۸*			
	۶. جوانمردی	۴/۹۴	۰/۸۵	۰/۰۹	۰/۱۲	۰/۰۵	۰/۳۵*	-۰/۰۸		
	۷. فضیلت مدنی	۴/۴۶	۰/۷۹	۰/۱۷*	۰/۱۹*	۰/۱۳	۰/۶۸*	۰/۳۷*	-۰/۱۱	
	۸. نوع‌دوستی	۵/۳۳	۰/۷۳	۰/۲۲*	۰/۲۵*	۰/۱۷*	۰/۷۱*	۰/۳۴*	-۰/۰۲	۰/۳۸*
	۹. ادب و مهربانی	۴/۸۵	۰/۵۳	۰/۱۸*	۰/۲۰*	۰/۱۵	۰/۶۶*	۰/۲۹*	۰/۰۳	۰/۳۸*

* $P < 0.05$ ♣ $P < 0.01$

پیش‌بین و فضیلت سازمانی به‌عنوان متغیر ملاک مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان در جدول ۴ و ۵ ارائه شده است.

براساس جدول ۴ در بخش نتایج مربوط به عامل اول فضیلت سازمانی (خوشبینی - اعتماد - همدردی) میزان F مشاهده شده معنی‌دار است ($P < 0.05$ و $F = 3/025$) و ۱۰ درصد واریانس عامل اول فضیلت سازمانی به وسیله پنج عامل رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود ($R^2 = 0.10$). اما در بخش نتایج مربوط به عامل دوم فضیلت سازمانی (انسجام - بخشش) میزان F مشاهده شده معنی‌دار نیست ($P < 0.25$ و $F = 1/323$). براساس جدول ۵ نیز ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به‌طور معنی‌داری، فضیلت سازمانی کلی را پیش‌بینی می‌کنند ($P < 0.05$ و $F = 2/291$) و ۷ درصد واریانس فضیلت سازمانی به وسیله ابعاد رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود ($R^2 = 0.07$).

ارتباط بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برای بررسی سایر اهداف پژوهش یعنی ارتباط بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش محاسبه شد. نتایج ضرایب همبستگی به همراه میانگین و انحراف معیار این متغیرها در جدول ۳ ارائه شده است که براساس آن فضیلت سازمانی و بُعد اول آن یعنی خوشبینی - اعتماد - همدردی با رفتار شهروندی سازمانی و سه بُعد آن یعنی فضیلت مدنی، نوع‌دوستی و ادب و مهربانی رابطه مثبت معنی‌داری دارد. بُعد دوم فضیلت سازمانی یعنی انسجام - بخشش نیز با رفتار شهروندی سازمانی و یکی از ابعاد آن یعنی نوع‌دوستی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارد.

پیش‌بینی فضیلت سازمانی با توجه به رفتار شهروندی سازمانی سپس به‌منظور آزمون هدف دیگر پژوهش یعنی پیش‌بینی فضیلت سازمانی، ابعاد رفتار شهروندی به‌عنوان متغیرهای

جدول ۴- نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی ابعاد فضیلت سازمانی

عامل اول (خوشبینی - اعتماد - همدردی)					عامل دوم (انسجام - بخشش)					مقدار ثابت و متغیرهای پیش‌بین	
Sig	t	F	R ²	R	Sig	t	F	R ²	R		
۰/۱۱۸	۱/۵۷۵	-			۰/۰۵۰	۱/۹۷۹	-			مقدار ثابت	
۰/۷۴۰	۰/۳۳۳	۰/۰۳۰			۰/۴۸۶	۰/۶۹۸	۰/۰۶۶			وظیفه‌شناسی	
۰/۱۰۰	۰/۶۵۵	۰/۱۳۷			-۰/۴۵۱	۰/۷۵۶	۰/۰۶۴			جوانمردی	
۰/۲۴۴	۱/۱۶۹	۰/۱۱۱			۰/۵۹۸	۰/۵۲۸	۰/۰۵۲	۱/۳۲۳	۰/۰۴۷	۰/۲۱۶	فضیلت مدنی
۰/۰۷۲	۰/۸۱۴	۰/۱۷۴			۰/۳۰۲	۱/۰۳۶	۰/۱۰۳			نوع دوستی	
۰/۴۷۶	۰/۷۱۵	۰/۰۶۸			۰/۵۰۶	۰/۶۶۷	۰/۰۶۵			ادب و مهربانی	

*P<۰/۰۵

جدول ۵- نتایج تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی فضیلت سازمانی کلی

Sig	t	F	R ²	R	مقدار ثابت و متغیرهای پیش‌بین
۰/۰۵۹	۱/۹۰۲	-			مقدار ثابت
۰/۵۷۸	۰/۵۵۷	۰/۰۵۱			وظیفه‌شناسی
۰/۲۰۹	۱/۲۶۳	۰/۱۰۶			جوانمردی
۰/۳۷۵	۰/۸۸۹	۰/۰۸۵			فضیلت مدنی
۰/۱۳۶	۱/۵۰۰	۰/۱۴۶			نوع دوستی
۰/۴۶۴	۰/۷۳۵	۰/۰۷۱			ادب و مهربانی

*P<۰/۰۵

بحث و نتیجه‌گیری

می‌شود. وجود همپوشی بین ابعاد فضیلت سازمانی ممکن است دلیلی بر گنجانده شدن این ابعاد در یک عامل باشد. برای مثال ممکن است خوشبینی به اعتماد بیشتر و داشتن اعتماد به افزایش همدردی بین افراد منجر گردد. عامل دوم مقیاس، یعنی انسجام - بخشش نیز همان دو عامل موجود در پژوهش‌های قبلی است که در این پژوهش، در یک عامل گنجانده شده است. به نظر می‌رسد می‌توان بین انسجام و بخشش ارتباطی دوگانه قایل شد، هر جا بخشش وجود داشته باشد انسجام افزایش می‌یابد و هر جا انسجام وجود داشته باشد احتمال بخشش نیز بالاتر می‌رود. یافته دیگر پژوهش نشان داد که مقیاس فضیلت سازمانی و دو عامل استخراج شده آن از ثبات

در این پژوهش، در تحلیل عاملی انجام شده بر روی مقیاس فضیلت سازمانی، دو عامل خوشبینی - اعتماد - همدردی (عامل اول) و انسجام - بخشش (عامل دوم) استخراج شد. این نتیجه از یک طرف با نتایج بررسی ساختار عاملی در پژوهش‌های کامرون و همکاران (۲۰۰۴) و رگو و همکاران (۲۰۱۰ و ۲۰۱۱) متفاوت است، زیرا آنها پنج عامل برای این مقیاس شناسایی کردند. اما این تفاوت به معنای عدم شباهت کامل این پژوهش با سایر پژوهش‌ها نیست. در این پژوهش، عامل اول مقیاس، شامل خوشبینی، اعتماد و همدردی است که در پژوهش‌های قبلی از آن به‌عنوان سه عامل مجزا از هم یاد

عوامل آن یعنی خوشبینی - اعتماد - همدردی، توان پیش‌بینی معنی‌داری دارند (جدول‌های ۴ و ۵). البته با توجه به مقدار R^2 در این جدول‌ها، توان پیش‌بینی مجموعه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فضیلت سازمانی چندان بالا نیست، اما با وجود این معنی‌دار است. بنابراین به غیر از رفتار شهروندی سازمانی، عوامل دیگری نیز در پیش‌بینی فضیلت سازمانی دخیل است. این نتیجه با سایر تحقیقات، مبنی بر اینکه افراد، رفتاری را از خود نشان می‌دهند که با ارزش‌های مورد اعتقاد آنها هماهنگ باشد (باکر، هانت و اندروس، ۲۰۰۶)، همسویی دارد. برای مثال وقتی افراد در سازمان به یکدیگر کمک می‌کنند که احساس کنند کمک کردن به دیگران در سازمان امری ارزشمند است. از سوی دیگر این تبیین نیز مطرح است که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند در ایجاد ابعاد فضیلت سازمانی نقش مؤثری را ایفا کند. در همین زمینه تحقیقات نشان داده‌اند که داشتن روحیه جوانمردی باعث ایجاد نگرش مثبت به سازمان و اجتناب از گله‌گذاری‌ها و شکایت‌های بی‌مورد می‌شود (دعایی، مرتضوی و نوری، ۱۳۸۸). این پیامد بی‌شبهت به خوشبینی در پرسشنامه فضیلت سازمانی ساخته کامرون که در این پژوهش در عامل اول پرسشنامه گنجانده شده نیست. علاوه بر این تحقیقات نشان می‌دهد که فضیلت مدنی نیز سبب ایجاد هماهنگی بیشتر میان فعالیت‌های سازمان و ایجاد روحیه گروهی (ارگان، پودساکف و مک‌کنزی، ۲۰۰۵) خواهد شد و نوع‌دوستی نیز میان کارکنان باعث ایجاد جوی مثبت و آکنده از انسجام گروهی یعنی یکی دیگر از ابعاد فضیلت سازمانی می‌شود. اما تحقیقات در مورد ادب و مهربانی نیز نشان‌دهنده نقش ادب و مهربانی در ایجاد جوی آکنده از اعتماد (دعایی، مرتضوی و نوری، ۱۳۸۸) به‌عنوان بُعد دیگری از فضیلت سازمانی است. در مجموع می‌توان گفت در این پژوهش فضیلت سازمانی به‌عنوان یکی از ویژگی‌های متعالی سازمانی معرفی و ابزار سنجش آن به‌عنوان یک ابزار معتبر تأیید شد. همچنین تأیید رابطه مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و فضیلت سازمانی و بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فضیلت سازمانی نیز از جمله یافته‌های مهم دیگر این پژوهش به‌شمار می‌رود.

با توجه به این نتایج از دیدگاه نظری پیشنهاد می‌شود، این پژوهش برای اطمینان از همبستگی بین این متغیرها و پیش‌بینی‌ها در سایر سازمان‌ها انجام شود. پیشنهاد دیگر اینکه بهتر است در پژوهش‌های آینده متغیرهایی نظیر سن، جنس، تحصیلات، سابقه شغلی و سطح سازمانی در رابطه بین این دو ویژگی سازمانی (فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی)

درونی قابل قبولی برخوردار هستند. این نتیجه با پژوهش‌های قبلی (کامرون و همکاران، ۲۰۰۴؛ رگو و همکاران، ۲۰۱۰؛ رگو و همکاران، ۲۰۱۱) مشابهت دارد.

یافته دیگر پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. با توجه به طیف ۱ تا ۶ گزینه‌ای مقیاس فضیلت سازمانی و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، کسب میانگین‌های ۴/۲۱ و ۴/۹۵ در این دو ابزار، نشان‌دهنده بالا بودن این دو ویژگی متعالی سازمانی در کارکنان است.

نتایج این پژوهش این فرضیه را که بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و سه بُعد آن یعنی فضیلت مدنی، نوع‌دوستی و ادب و مهربانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد نیز مورد حمایت قرار داد (جدول ۳). این یافته با پژوهش رگو و همکاران (۲۰۱۱) مبنی بر ارتباط بین این متغیرها هماهنگ و همسو، اما با دیدگاه‌های لپین و همکاران (۲۰۰۲) و هافمن و همکاران (۲۰۰۷) که معتقد بودند باید به رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان ساختاری واحد و نه لزوماً ساختاری با ابعاد مجزا توجه کرد، متفاوت است. به نظر می‌رسد وجود ارتباط متفاوت بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با فضیلت سازمانی، چند بُعدی بودن رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کند. اما بین فضیلت سازمانی و دو بُعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی یعنی وظیفه‌شناسی و جوانمردی ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. این یافته با پژوهش‌های مشابه (رگو و همکاران، ۲۰۱۱) با این زمینه هماهنگ است. دلیل ارتباط نداشتن فضیلت سازمانی با وظیفه‌شناسی را می‌توان در این مسأله جست‌وجو کرد که وظیفه‌شناسی بیشتر یک رفتار درون‌نقشی است تا فرانقشی (رگو و همکاران، ۲۰۱۰) در صورتی که رفتار شهروندی سازمانی و فضیلت سازمانی بیشتر در زمره رفتارهای فرانقشی است (کوهن و کول، ۲۰۰۴). بررسی ارتباط نداشتن فضیلت سازمانی با جوانمردی نیز نیازمند پژوهش‌های بیشتری است.

از طرف دیگر درخصوص ابعاد فضیلت سازمانی، نتایج نشان‌دهنده ارتباط مثبت و معنی‌دار بین عامل اول فضیلت سازمانی یعنی خوشبینی - اعتماد - همدردی نیز با رفتار شهروندی و سه بُعد آن یعنی فضیلت مدنی، نوع‌دوستی و ادب و مهربانی ارتباط مثبت و معنی‌داری داشت و بین عامل دوم فضیلت سازمانی یعنی انسجام - بخشش نیز با رفتار شهروندی سازمانی و یک بُعد آن یعنی نوع‌دوستی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان داد که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، در پیش‌بینی فضیلت سازمانی و یکی از

- Cameron, K. S., Bright, D., & Caza, A. (2004). Exploring the Relationships between Organizational Virtuousness and Performance. *American Behavior Scientist*, 47 (6), 766-790.
- Cohen, A., & Kol, Y. (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior" an empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (4), 386 – 405.
- Cropanzano, R., & Byrne, S.Z. (2000). *The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance rating, and organizational citizenship behaviors. Fifteenth annual conference of society for industrial and organizational psychology in new Orleans*, April, pp 13-16.
- Emmons, R.A. (1999). *The psychology of ultimate concerns: Motivation and spirituality in personality*. New York: Guilford Press.
- Gowri, A (2007). On Corporate Virtue. *Journal of Business Ethics*, 70, 391–400.
- Hoffman, B.J., Blair, C.A., Meriac, J. P., & Woehr, D.J. (2007). Expanding the Criterion Domain? A Quantitative Review of the OCB Literature. *Journal of Applied Psychology* 92, 555–566.
- Konovsky, M.A., & Organ, D.W. (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253–266.
- LePine, J.A., Erez, A., & Johnson, D.E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology* 87(1), 52–65.
- 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, 193–218.
- Myers, D.G. (2000). The funds, friends, and faith of happy people. *American Psychologist*, 55, 56-67.
- Moore, G., & Beadle, R. (2006). In Search of Organizational Virtue in Business: Agents, Goods, Practices, Institutions and Environments. *Organization Studie*, 27, 369–389.
- Organ, D.W. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction causes – performance hypothesis. *Academy of management Review*, 2, 46-53.
- Organ, D.W. (1988) *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2005). *Organizational Citizenship Behaviors: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

مورد توجه قرار گیرد، چه بسا با لحاظ کردن سایر متغیرها میزان رابطه و قدرت پیش‌بینی تغییر یابد. از دیدگاه کاربردی نیز پیشنهاد می‌شود که برای ارتقای فضیلت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن از طریق حمایت مدیران ارشد سازمان‌ها و برگزاری دوره‌های آموزشی مورد توجه قرار گیرد. در پایان لازم است در تعبیر و تفسیر نتایج محدودیت‌های زیر را نیز مد نظر قرار داد؛ اولاً این پژوهش در یک ناحیه (شهر اصفهان) و یک سازمان (شرکت مخابرات) انجام گرفته است، بنابراین تعمیم نتایج نیازمند پژوهش‌های بیشتر است. ثانیاً در پژوهش حاضر، نقش متغیرهای میانجی مورد بی‌توجهی قرار گرفته است، لذا به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تا با شناسایی متغیرهای میانجی، ارتباط بین فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را به نحو کامل‌تری مورد بررسی قرار دهند.

منابع

- دعایی، ح، مرتضوی، س.، و نوری، ع. (۱۳۸۸). ارتقاء سطح کیفیت خدمات: بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: هتل پارس مشهد). *چشم‌انداز مدیریت*، شماره ۳۰، ص ۶۷ تا ۸۵. شکرکن، ح. نعمی، ع. نیسی، ع. و مهربانی‌زاده هنرمند، م. (۱۳۸۰). بررسی رابطه‌ی خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه‌های اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، دوره ۳ سال هشت، شماره ۳ و ۴، ۱-۲۲.
- فراهانی، ح، و عریضی، ح. ر. (۱۳۸۴). *اصول پیشرفته پژوهش در علوم انسانی*. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی اصفهان.
- مردانی حموله، م، و حیدری، ح. (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان. *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، جلد ۲، شماره ۲، ص ۴۷-۵۴.
- نعمی، ع، و شکرکن، ح. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی*، جلد ۱۳، شماره ۱، ص ۷۹-۹۲.
- هویدا، ر، و نادری، ن. (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، جلد ۹، شماره ۱، ص ۱۱۸-۱۰۳.
- Baker, T.L., Hunt, T.G., & Andrews, M.C. (2006). Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values. *Journal of Business Research*, 59, 849–857.
- Baumeister, R.F., & Exline, J.J. (2000). Self-control, morality, and human strength. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 29-42.
- Bright, D., Cameron, K., & Caza, A. (2006). The Amplifying and Buffering Effects of Virtuousness in Downsized Organizations. *Journal of Business Ethics*, 64, 249–269.

- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS (4rd edition)*. New York: McGraw-Hill.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H., & Fetter, R. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors, *Leadership Quarterly* 1(2), 107-142.
- Rego, A., Ribeiro, N., & Cunha, P.M.E. (2010). Perceptions of Organizational Virtuousness and Happiness as Predictors of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 93, 215-235.
- Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, P.M.E., & Jesuino, J.C. (2011). How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship. *Journal of Business Research*, 64 (5), 524- 532.
- Ryff, C.D., & Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9, 1-28.
- Seligman, M. (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559-562.
- Seligman, M. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 3-9). New York: Oxford University Press.
- Schnake, M.E., & Dumler, M.P. (2003). Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behavior Research. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 76, 283-301.

Archive of SID