



## The Role of Organizational Climate in the Relationship between Islamic Work Ethics and Deviant Behavior in the Workplace and the Quality of Services

Samira Ahdi \*

Zahra Heidarizadeh \*\*

Mohammad Hassani \*\*\*

Abolfazl Qasemzadeh \*\*\*\*

### Abstract

This study is intended to investigate the mediating role of organizational climate in the relationship between Islamic work ethics and deviant behavior in the workplace and the quality of services among the educational employees. A questionnaire is employed for data collection. This research follows a descriptive-correlational method. The research population includes all educational employees of districts 1 and 2 of Urmia all of whom are selected as the sample by census method. To assess the relationship among the variables of this study, the structural equation modeling method is used. The findings of the research indicated that there was a significant correlation between all the variables (except the relationship between organizational climate and deviant behavior). The results also revealed the significance of the role of Islamic work ethics and the need to consider this concept as an organizational construction in relation to other organizational variables.

**Keywords:** *Islamic work ethics, organizational climate, service quality, deviant behavior in the workplace.*

---

\* Master of educational management, Urmia University samira.Ahdi@yahoo.com  
\*\* Corresponding author: PhD candidate in higher education, Faculty of Literature and Humanities, Department of Psychology and Educational Sciences adib1420@yahoo.com  
\*\*\* Professor at the Department of Psychology and Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University mhs\_105@yahoo.com  
\*\*\*\* Associate Professor of Shahid Madani University of Azerbaijan ghasemzadee@yahoo.com

شاپا چاپی: ۶۹۸۰ - ۲۲۵۱ شاپا الکترونیکی: ۵۲۳۴ - ۲۶۴۵	<b>نشریه علمی</b> <b>«مدیریت اسلامی»</b> (پاییز ۱۳۹۹، سال ۲۸، شماره ۳: ۱۹۳ - ۱۷۱)	 دانشگاه جامع امام حسین
--	---	---

## نقش جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی با رفتارهای انحرافی در محل کار و کیفیت خدمات

سمیرا عهدی \*  
محمد حسنی \*\*\*  
دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۱/۲۰

زهرا حیدری زاده \*\*  
ابوالفضل قاسم زاده \*\*\*\*  
پذیرش نهایی: ۱۳۹۹/۰۶/۱۵

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش میانجی جو سازمانی در رابطه میان اخلاق کار اسلامی با رفتارهای انحرافی در محل کار و کیفیت خدمات در میان کارکنان آموزش و پرورش انجام شده است. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه ابزار کار بوده است و روش پژوهش، روش پژوهش توصیفی - همبستگی بود. هم‌چنین، تمام کارکنان آموزش و پرورش مناطق ۱ و ۲ شهر ارومیه جامعه آماری موردنظر بود که به روش سرشماری، تمام کارکنان به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای بررسی روابط متغیرهای مورد بحث در این پژوهش، روش الگویابی معادلات ساختاری مورد توجه قرار گرفت و استفاده شد. یافته‌های تحلیل پژوهش گویای این است که همبستگی معنی‌داری بین همه متغیرهای مورد مطالعه (بجز رابطه جو سازمانی و بروز رفتارهای انحرافی) وجود دارد. بنابراین، نتایج پژوهش حاکی از اهمیت نقش اخلاق کار اسلامی و لزوم بازشناسی این مفهوم به‌عنوان سازه سازمانی در رابطه با دیگر متغیرهای سازمانی است.

**کلیدواژه‌ها:** اخلاق کار اسلامی، جو سازمانی، کیفیت خدمات، رفتارهای انحرافی در محل کار.

---

\* کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه ارومیه  
\*\* نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری آموزش عالی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی  
samira.Ahdi@yahoo.com  
adib1420@yahoo.com  
\*\*\* استاد دانشگاه ارومیه، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه روان‌شناسی و علوم تربیتی  
mhs\_105@yahoo.com  
\*\*\*\* دانشیار دانشگاه شهید مدنی آذربایجان  
ghasemzadee@yahoo.com

## مقدمه

علاقه و توجه پژوهشگران دغدغه‌مند به علل بروز رفتارهای انحرافی و زیانبار در محیط‌های کار، طی سالهای اخیر مطالعات زیادی را در گستره مدیریت منابع انسانی به خود اختصاص داده است. کمکاری، دروغ، طرح شوخیهای نامناسب، رفتارهای پرخاشگرانه، انواع مزاحمتها بویژه مزاحمتهای جنسیتی، دریافت رشوه و استفاده شخصی از اموال محل کار، مواردی است که تاکنون طی پژوهشهای سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰. پترسون، ۲۰۰۲)؛ به همین دلیل است که در میان پژوهشگران سازمانی علاقه و انگیزه بسیاری برای شناسایی الگوها و عوامل انگیزشی مؤثر بر چنین رفتارها و پیامدهای ناشی از آنها، هم برای سازمان و هم برای افراد وجود دارد (گیاکالن و گرینبرگ، ۱۹۹۷؛ واردی، ۲۰۰۱). پترسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) بر این باور است که دلایل زیادی برای توجه پژوهشگران به علل بروز رفتارهای منفی و آسیب‌رسان سازمانی وجود دارد؛ اما اصلی‌ترین دلیل این توجه، شیوع فزاینده این نوع رفتارها در محیط کار و نیز هزینه‌های زیادی است که در اثر بروز این نوع رفتارها به سازمانها وارد می‌شود. مستند این امر، پژوهشهای متعددی است که هم هزینه‌ها و هم تأثیرات منفی روانی و اجتماعی این گونه رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان را در محل کار بر جو و فضای سازمان بخوبی نشان می‌دهد (رابینز و گرینبرگ، ۱۹۹۸). یافته‌های پژوهشها حاکی است که اگر کارکنان در محیط کار خود دچار یأس و ناامیدی از بهبود و اصلاح در روندهای نامناسب سازمانی شوند بمرور بر میزان بروز رفتارهای زیانبار و رفتارهای مغایر با شهروندی سازمانی مانند نادیده گرفتن قوانین، رفتارهای ناکارآمد، دریافت رشوه و اتلاف منابع در آنها زیاد می‌شود (ملکی مین‌باش رزگاه، ۱۳۹۸: ۱۵۶).

براساس این پژوهشها، اساس ظهور و بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار، موجب نقض قوانین و خط‌مشی‌های رسمی سازمان در زمینه‌های مختلف آسیب‌رساندن به افراد و به سازمان می‌شود (بری و همکاران، ۲۰۰۷). مطالعات در این زمینه تحت عناوین گوناگونی انجام شده‌اند: "رفتارهای زیانبار در محل کار"<sup>۲</sup> (رابینسون و بن، ۱۹۹۵؛ رابینسون و گرینبرگ، ۱۹۹۸)، "رفتارهای ضداجتماعی در محیط کار"<sup>۳</sup> (آنالویی و کاکابارس، ۱۹۹۲)، "رفتار نامتعارف" (پوفر،

1. Peterson
2. Workplace Deviant Behaviours
3. Workplace Antisocial Behaviours

۱۹۸۷)، "رفتار ضد اجتماعی"<sup>۱</sup> (گیاکالن و گرینبرگ، ۱۹۹۷) و هم‌چنین "سوء رفتار یا بدر رفتاری سازمانی"<sup>۲</sup> (واردی و واینر، ۱۹۹۶. واردی، ۲۰۰۱).

بر اساس تعریف واردی و واینر (۱۹۹۶)، سوء رفتار سازمانی یعنی هرگونه اقدام عمدی که توسط اعضای سازمان هنجارها و انتظارات سازمانی به اشتراک گذاشته شده را نقض کند که هسته ارزشهای اجتماعی، آداب و رسوم و استانداردهای رفتاری مناسب است. عوامل زیادی در محیط کار باعث بروز این نوع رفتارهای کاری زیانبار و آسیب‌رسان است (فرخ‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). عمده عوامل برانگیزنده و پیشایندهی برای بروز رفتارهای انحرافی را واردی و واینر (۱۹۹۶) در یک جمع‌بندی کلی به دو دسته فردی و سازمانی مورد مطالعه قرار می‌دهند. عوامل فردی (نظیر نارضایتی، شخصیت فرد و رشد اخلاقی). و عوامل سازمانی (از قبیل اهداف، جو و سامانه کنترل). به لحاظ نظری، بروز رفتارهای انحرافی و آسیب‌رسان در سازمان، حاصل تعامل بین عوامل در سطح فردی و عوامل در سطح سازمانی است (گریفین و همکاران، ۱۹۹۸؛ رابینسون و گرینبرگ، ۱۹۹۸ واردی و واینر، ۱۹۹۲). در واقع انگیزه، تکرار و شدت وقوع این رفتارها برای شرایط متفاوت، مختلف و متفاوت است (واردی، ۲۰۰۱). نکته قابل تأمل و آنچه در پژوهشهای پیشین در زمینه بروز این رفتارها در سطح سازمان وجود دارد این است که این گونه رفتارهای انحرافی، غالباً هم ماهیتی جبرانی و تلافی‌جویانه دارد (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) و هم غیر اخلاقی است (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰).

ذکر این نکته حائز اهمیت است که در بخش دولتی، ساختاری بوروکراتیک حاکم است که قوانین و مقررات در این ساختار انجام می‌شود و بیشتر روندها مدنظر است و معمولاً بدون تعهد به تحقق اهداف و چون تأکید صرفاً بر فرایندها و در قالب رعایت این سری قوانین و خط‌مشی‌های سازمانی است، این وضعیت، شرایطی را به وجود می‌آورد که کارمندان دولتی، خود را به رضایتمندی ارباب‌رجوع ملزم نمی‌دانند و پاسخگو قلمداد نمی‌کنند (ریاحی، ۱۳۸۱). در واقع خودبه‌خود ناکارآمدی متوجه سامانه می‌شود و نه کارمند. از سوی دیگر همه این موارد در حالی به وقوع می‌پیوندد که عرضه خدمات با کیفیت همواره در خاطر مشتریان و مراجعان به سازمانها می‌ماند. هم‌چنین برای بیشتر مؤسسات، عامل کیفیت خدمات، مطمئن‌ترین راه ادامه حیات و

1. Antisocial Behavior
2. Organizational Mis Behavior (OMB)

موفقیت سازمان به شمار می‌رود (سلاجقه و سیستانی، ۱۳۸۹).

کیفیت (در لاتین Qualitas و به معنی Thing)؛ این اصطلاح از دیدگاه سیکارو<sup>۱</sup> و دیگر نویسندگان یونانی باید در مفهوم و معنی محتوا یا کیفیت استفاده شود؛ زیرا به‌رغم اینکه کیفیت نه ایده (فکر) است و نه ماده (جسم)، مفهومی دارد مرتبط به هر دو. در واقع، ارزیابی درباره کیفیت چیزی، امری، محصولی و یا خدمتی پدیده‌ای اعتباری است که توافق متقابل روی جمله‌ای در تعاریف در مورد اینکه چه چیزی کیفیت است، سخت است (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷). جوران (۱۹۸۸) معتقد است ارائه تعریف ساده و مشترک به سوء تفاهم درباره کیفیت منجر می‌شود و مناسبتر این است که تعریفی چندبعدی برای آن ارائه کرد. وی، اولین این ابعاد چندگانه را با ویژگی‌هایی مرتبط می‌داند که به احساس رضایت کاربران و متقاضیان آن نوع کالا یا خدمات منجر می‌شود. دومین سطح آن مربوط است به پیامدهایی که نارضایتی مشتری و ارباب رجوع را در پی دارد؛ مواردی از قبیل شکایت، تعمیر و بازگشت محصول یا خدمت عرضه شده (مانند آنچه در دنیای مدرن خدمات پس از فروش عنوان می‌شود). تاریخچه استفاده بشر از مفهوم کیفیت در معنی مدرن آن به اوایل ۱۹۰۰ بر می‌گردد؛ اما چنین نیست که این مسئله، مفهوم جدیدی باشد بلکه قدمت آن به بلندای تاریخ بشریت و به هزاره‌های قبل از میلاد مربوط می‌شود؛ مثلاً در قوانین حمورابی (مربوط به ۲۱۵۰ سال قبل از میلاد) ماده ۲۲۹ آن به‌عنوان یکی از اولین مکتوبات کیفیت نام برده می‌شود. محتوای آن بدین قرار است که اگر معماری برای کسی ساختمانی بسازد که مناسب نباشد و فرو ریزد و اگر بر اثر این سانحه صاحب آن ساختمان بمیرد، معمار باید اعدام شود؛ یا مثلاً در زمان فینیقی‌ها، برخی افراد صرفاً برای قطع کردن دست آنهایی که محصول ناقص و معیوب تولید می‌کردند، استخدام می‌شدند؛ با این حال و به‌رغم این ضرورت، که کیفیت ماهیتی اجتماعی دارد که شامل تعامل میان کارکنان و ارباب رجوع است، هیچ تعریف مورد توافقی در همه ابعاد در این زمینه نمی‌توان پیدا کرد. شاید به این علت که معمولاً کیفیت باید متناسب با تقاضای مشتری یا ارباب رجوع ارائه شود. از سوی دیگر، عرضه خدمات با کیفیت خوب، ضرورتی برای بقای همه بخشهای سازمانی و نوعی سرمایه‌گذاری است که به جذب و ماندگاری مشتریان و ارباب رجوع منجر می‌گردد. بر این اساس و با توجه به اینکه در دنیای مدرن، توجه به مباحث شهروندمداری، عرضه خدمات با کیفیت و رضامندی مشتری و ارباب رجوع از راهبردهای نوین

1. Cicero

مدیریت دولتی است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰)، لزوم توجه به کیفیت خدمات و ابعاد آن، این واقعیت را پررنگتر می‌کند که سازمانهای دولتی در راستای عرضه خدمات به مردم ایجاد شده‌اند و باید از انتظارات و توقعات مردم آگاه، و پاسخگوی مطالبات آنها باشند (وینسوسکی به نقل از ریاحی، ۱۳۸۴). بنابراین می‌توان اذعان کرد کیفیت خوب، پیش شرط و الزام است برای کمال (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷) و به عنوان "مزیت (برتری) کالا" معرفی می‌شود و می‌توان گفت میزان برآورده شدن نیازمندیهای مشتریان و رضایت مراجعان در واقع همان کیفیت خدمات است؛ چیزی که در حال حاضر برای هر موضوعی، هر وظیفه‌ای یا هر فرایند و یا سازمانی به طور کامل قابل کاربرد است (سلاجقه و سیستانی، ۱۳۸۹).

ازسوی دیگر یکی از اصلی‌ترین محرکهای پرورش فرهنگ کیفیت خوب، اخلاقیات است؛ یعنی فرهنگی که مشوق کارکنان در راستای بهبود فرایندهای کار خود است و به این مهم فکر، و در رابطه با آن مباحثه می‌کند (پترسون، ۱۹۷۴). اخلاقیات، نگرشهای اخلاقی اساسی، ارزشهای الزام آور و استانداردهای غیرقابل فسخ (قطعی) را اندازه‌گیری می‌کند. بنابراین، وابستگی‌ها و تناقضهای این مفاهیم را نیز بررسی می‌کند. (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷). از اخلاقیات با عنوان مجموع اصول، ارزشها، قوانین و آدابی نام می‌برند که بر روابط زندگی مردم در یک جامعه خاص با یکدیگر حاکم است؛ به عبارتی به مجموعه‌ای از قوانین، قواعد و اصول رفتاری سنتی که توسط افراد خاصی پذیرفته شده است که در یک دوره خاص یا حکمرانی خاص زندگی می‌کنند، اخلاق اطلاق می‌شود که در وسیعترین معنای خود در پی پاسخ دادن به سؤال است که: "چه چیزی برای انسان و جامعه درست است" (همان). در واقع در اینجا نوعی همپوشانی میان اخلاقیات و کیفیت رخ می‌نماید. این از سویی دیگر، واژه اخلاق همزمان دو معنی را به ذهن متبادر می‌سازد: اولی قواعد و اصولی را مطرح می‌کند که مردم باید در جامعه اطاعت کنند و دومی، فلسفه وجودی اخلاق را (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷). در همین راستا، اخلاق کسب و کار نیز به کاربرد هنجارها و قوانین اخلاقی در زندگی کاری مربوط می‌شود.

مطالعات مرتبط با اخلاق کار بر اخلاق کار پروتستان<sup>۱</sup> مبتنی است که اول بار توسط ماکس وبر<sup>۲</sup> به آن پرداخته شد (یوسف، ۲۰۰۱). در اخلاق کاری پروتستان تأکید عمده بر دوری از

1. Protest Work Ethicks (PWE)  
2. Max Webber

هدررفت وقت، ارج نهادن به کار به عنوان محور فعالیت‌های زندگی، رعایت ارزشها و اصول اخلاقی در کار، نگاه به کار به عنوان تفریح و میل به گذراندن اوقات فراغت با کار و فعالیت، استقلال در کار است و اعتقاد به اینکه کار مفید نتایج مطلوبی در پی دارد (یوسف، ۲۰۰۰). بنابراین، ذکر این نکته حائز اهمیت است که امروزه روند اجرای اصول اسلامی در کشورهای اسلامی افزایش پیدا کرده است و بسیاری از سازمانها در کشورهای مسلمان در تلاش برای اجرای اصول مدیریت منابع انسانی اسلامی هستند؛ از این رو، مهمترین وظایف مدیریت منابع انسانی اسلامی، جذب و به کارگیری افراد شایسته و کارآمد، زمینه ظهور پیامدهای مبتنی بر اصول ارزشی اسلام و دین است که اگر بدرستی مدیریت شود، رفتاری مثبت در سازمان را فراهم می‌کند و سرانجام به رضایت کارکنان از سازمان و شغل آنها می‌انجامد (عبدالغنی عزمی، ۲۰۱۵؛ ۲) که بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت (اردکانی و نیکنام‌جو، ۱۳۹۸: ۹۷).

بر همین اساس بود که محققان مسلمان نیز به مطالعه و بررسی اخلاق کار از دیدگاه اسلام پرداختند؛ افرادی نظیر یوسف، علی و الکاظمی. اینان به اخلاق کار اسلامی به عنوان یک بُعد از اخلاق کار تأکید کرده‌اند که بین پیروان مکتب اسلام همانند پیروان دین مسیحیت می‌تواند محور مطالعات و نظریه‌پردازیها باشد (گل‌پرور و نادی، ۱۳۹۰). اول پژوهش در مورد اخلاق کار اسلامی را علی (۱۹۸۸) نوشت و مقیاس اخلاق کار اسلامی را در موقعیت‌های اجتماعی و سازمانی تدوین کرد. پس از آن، بسیاری از دانش‌پژوهان و محققان درباره اخلاق کار اسلامی کار، و به توسعه آن کمک کرده‌اند. علی (۱۹۹۲) اخلاق کار اسلامی را گرایش نسبت به کار عنوان می‌کند. بنابر اظهارات نصر (۱۹۸۴)، اخلاق کار اسلامی این پیشنهاد را مطرح می‌کند که کار نوعی پرهیزکاری در پرتو نیازهای انسان و الزامی برای ایجاد تعادل در زندگی اجتماعی و فردی هر شخص است (محمدعثمان و همکاران، ۲۰۱۵)؛ همچنین اخلاق کار اسلامی به درگیری و مشارکت باورها و عقاید در محل کار گرایش دارد به این صورت که به آن شکل و چارچوب خاصی، و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد (علی و الاویهان، ۲۰۰۸).

از سوی دیگر، سامانه‌های غربی عموماً در مورد اخلاق بر الگوهای جدا شده از دین تأکید می‌کنند در حالی که تأکید اخلاق کار اسلامی بر روابط انسان با خالقش است. بر همین اساس و به‌رغم اینکه ارزشهای اخلاقی در دین اسلام متفاوت و حتی مغایر ارزشهای اخلاقی مکاتب غرب است در عرصه پژوهشها و نظریات موجود، اخلاق کار پروتستان و اخلاق کار اسلامی در کنار

یکدیگر مطرح می‌شود (بیکن، ۱۹۹۷). هر دو این نگرشها بر اهمیت کار اخلاقی مبتنی بر ارزشهای معنوی، بدون اتلاف وقت و اوقات فراغتِ افراطی تأکید می‌کنند؛ اما تفاوت بارزی که در این میان برجسته می‌نماید این است که اخلاق کار پروتستان بیشتر نتیجه‌محور است و بر نتایج مطلوب عملکرد تأکید می‌کند در حالی که در اسلام و مبتنی بر اخلاق کار اسلامی، تأکید بر نتایج عملکرد همراه با قصد نیت افراد در کار است (علی و الکاظمی، ۲۰۰۷)؛ درحقیقت به نیت رضایت خدا و "قصد قرب الی الله". بر این اساس، سازمانها در جامعه اسلامی وظیفه دارند همواره تفکر اسلامی را الگوی فعالیت‌های خود قرار دهند؛ از این رو، یکی از موضوعات جدیدی که توسط پژوهشگران در حوزه مدیریت اسلامی بیشتر مورد توجه قرار گرفته، اخلاق کار اسلامی است (ملکی مین‌باش رزگانه و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴۳). براساس همین مطالعات، این‌طور استنباط می‌شود که اخلاق کار اسلامی، بازده کارکنان را به گونه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهد (محمدعثمان و همکاران، ۲۰۱۵)؛ اما در پرداختن به چنین مواردی غالباً این‌گونه است که ابتدا نگرش افراد نسبت به پدیده‌های مختلف با متغیرهای ارزشی مثل اخلاق کار تحت تأثیر قرار می‌گیرد؛ بعد تحت تأثیر این نگرش برانگیخته رفتار فرد در موقعیت جهت‌دهی می‌شود و مورد مطالعه قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر درک فرد از مسائل اخلاقی و ارزشی سطحی از رفتارهای مورد انتظار را در نگرش کارکنان موجب می‌شود و این نگرش نسبت به شغل و حرفه موجب بروز رفتارهای مثبت و سازنده یا منفی و زیانبار در محیط کار می‌شود (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰)؛ اما مسئله به اینجا ختم نمی‌شود. درواقع نوع ادراک کارکنان از محل کار، فعالیتها و آنچه اغلب از آن به‌عنوان درک مشترک از راه و روش چیزهایی که در اطراف هستند یا به تعبیری بهتر "جو حاکم بر سازمان" نیز مهم است، همان ادراکات مشترک از سیاستها، رفتار و روشها، هم در بعد رسمی و هم در بعد غیررسمی را در سازمان جو سازمانی می‌گویند (ریچرز و اشنايدر، ۱۹۹۰؛ واردی، ۲۰۰۱). بنابراین جو سازمانی درک عمومی کارکنان از محیط کار خود است که تحت تأثیر عوامل بسیاری مثل سازمان رسمی و غیررسمی، شخصیت کارکنان و چگونگی رهبری در سازمان شکل می‌گیرد (هوی و میسکل، ۱۳۸۶). همانند آن چیزی که واردی (۲۰۰۱) در مورد فرهنگ عنوان می‌کند: سامانه ارزشهای به اشتراک گذاشته شده که فشارهای هنجاری بر اعضای سازمان تولید می‌کند. "جو" نیز می‌تواند چنین نقش مهمی را در انگیزش و رفتار در محل کار ایفا کند. مطالعات پیشین حاکی است که وجود جو ارزشی و اخلاقی در سازمان می‌تواند موجبات گرایش یا عدم‌گرایش افراد سازمان را به



بروز رفتارهای مختلف مثل رفتارهای زیانبار یا رفتارهای سازنده فراهم کند (پترسون، ۲۰۰۲). ویکتور و کولن (۱۹۸۸). به زعم ویکتور و کولن (۱۹۸۸) جو اخلاقی یعنی ادراک مشترک کارکنان سازمان در جهتگیری و واکنش نسبت به مسائل ارزش و اخلاقی درون آن سازمان (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰). در واقع وجود جو اخلاقی متعلق به سازمان، بخشی از فرهنگ سازمانی آن سازمان به شمار می‌رود (استیون و همکاران، ۲۰۰۵).

در همین راستا، مطالعات حاکی است که بروز رفتارهای اخلاقی در محل کار تحت تأثیر از جو اخلاقی آن سازمان است (دشپاند و همکاران، ۲۰۰۰). برپایه این دیدگاه ادراکات اخلاقی تحت تأثیر جو اخلاقی درون سازمان می‌تواند هم رفتارهای ارزشی و اخلاقی و هم رفتارهای غیر اخلاقی را در محیط کار پیش‌بینی می‌کند. یافته‌های پژوهش قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) نیز بیانگر این است که افراد با اخلاق حرفه‌ای خوب در محل کار، انحراف رفتاری کمتری دارند. طی پژوهش دیگری نیز نشان داده شد که اخلاق کار اسلامی رابطه منفی و معنی‌داری با بروز رفتارهای زیانبار و انحرافی در محیط کار دارد (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰)؛ این در حالی است که پژوهشهای دیگر نیز، تأثیر جو اخلاقی را بر دیگر سازه‌های سازمانی بررسی، و طی نتایج خویش اعلام کرده‌اند که وجود جو اخلاقی سازنده از یک‌سو عملکرد شغلی بهتری را در سازمان موجب می‌شود و از سوی دیگر بروز رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان سازمانی را کاهش می‌دهد و نهایتاً به رضایت شغلی بیشتری منجر می‌شود (جارمیلو و همکاران، ۲۰۰۶). جانت (۲۰۰۱) جنبه کلیدی جو سازمانی را حمایت، و آن را در رفتار اخلاقی کارکنان تأثیرگذار می‌داند (کریمی و همکاران، ۱۳۸۹).

پژوهش واردی (۲۰۰۱) نیز رابطه معنی‌دار منفی بین جو سازمانی و رفتارهای انحرافی از کار را نشان می‌دهد. وی خاطر نشان می‌کند، بین ابعاد جو سازمانی (صمیمیت، حمایت و پاداش) و بروز رفتارهای انحرافی از کار نیز این رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد. پترسون (۲۰۰۲) نیز طی پژوهشی رابطه رفتارهای انحرافی در محل کار و جو اخلاقی را در سازمان مورد مطالعه قرار داد. وی دریافت عامل جو اخلاقی در سازمان، پیش‌بینی‌کننده‌ای بسیار قوی برای ظهور و بروز رفتارهای انحرافی و آسیب‌رسان در سازمان است (پترسون، ۲۰۰۲). براساس یافته‌های پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۸۹) سه مؤلفه مسئولیت، استاندارد و تضاد از متغیر جو سازمانی رابطه معنی‌داری با رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان دارد در حالی که، مؤلفه‌های دیگر آن یعنی حمایت، خطرپذیری،

پاداش، هويت، ساختار و صميميت با رفتار اخلاقی کارکنان هیچ‌گونه رابطه معنی‌داری را نشان نمی‌دهد. یافته‌های پژوهش سلاجقه و سیستانی (۱۳۸۹) نیز حاکی است که بروز رفتارهای اخلاقی در محیط کار توسط کارکنان سازمانهای دولتی رابطه مثبت و معنی‌داری با میزان کیفیت خدمات ازسوی این سازمانها دارد؛ یعنی هرچه پابندی به رفتارهای ارزشی و اخلاقی در میان کارکنان این سازمانها بیشتر باشد، میزان کیفیت خدمات عرضه شده از سوی این سازمانها نیز بیشتر خواهد بود. بنابراین، گذری بر ادبیات پژوهشی گویای این است که پابندی به اخلاقیات در محیط کار و سازمان، مسئله‌ای بسیار حائز اهمیت است بویژه بدین لحاظ که سازمانها علاوه بر پاسخگویی درونی در برابر افراد سازمان و ذی‌نفعان در برابر جامعه هم باید پاسخگو باشند. از مهمترین دستاوردها در حیطه پژوهشی اخلاق سازمانی پی بردن به تأثیر شگرف اخلاق کاری بر میزان تحقق اهداف، جهتگیریهای سازمانی، عملکردهای فردی و سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت از شغل، بروز رفتارهای نوآورانه و خلاق در محیط کاری، میزان مشارکت دادن و مشارکت کردن کارکنان در تصمیم‌گیریهای سازمانی و نهایتاً کاهش احتمال بروز رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان در محل کار است. می‌توان این‌طور ادعا کرد که در سازمان، پدیده‌ای فارغ از نقش و تأثیر مفهوم اخلاق سازمانی وجود ندارد (محمدخانی و همکاران، ۱۳۹۲). در این راستا، بحث از اخلاقیات کار اسلامی و پیامدهای مرتبط با آن در محیط‌های سازمانی بجا و ضروری است.

ذکر این نکته خالی از لطف نیست که اساس رفتارهای اخلاقی مبتنی است بر قاعده‌ای درست و بر پایه اصولی جهانشمول و فطری نظیر عدالت و اجرای قانون و قواعد ارزشی و اخلاقی؛ اما بروز رفتارهای انحرافی عمدتاً ناشی از تخطی از هنجارها و قواعد سازمانی است؛ این تفاوت واقعی علل بروز رفتارهای اخلاقی و رفتارهای زیانبار و انحرافی است؛ پابندی به قانون و قانونگریزی، پابندی به اخلاق و اخلاق‌گریزی. بنابراین به لحاظ نظری، پرداختن به پیش‌بینی بروز رفتارهای انحرافی کارکنان به مطالعات در حیطه ارزشها و مبانی اخلاق در محیط کار اصولی مرتبط است و چون شکلهای مختلف سوء رفتار سازمانی دربردارنده مشکلاتی فراگیر و پرهزینه است که سازمانهای کاری با آنها روبه‌رو هستند و با توجه به شیوع فزاینده این نوع رفتارها در محیط‌های سازمانی و هزینه‌هایی که سازمانها از این طریق متحمل می‌شوند، باعث می‌شود که پژوهشگران به مطالعه این‌گونه متغیرها و رفتارهای سازمانی همت گمارند و شناسایی متغیرهای پیش‌بینی‌کننده و بالقوه برای وقوع این رفتارها را در محیط‌های کار مورد توجه قرار دهند؛ چراکه تشخیص بموقع این

پیش‌بینی‌کننده‌ها و در نظر گرفتن آنها هنگام برنامه‌ریزی و اجرایی کردن برنامه‌ها، راهبردهای کاهش و مهار این‌گونه رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان را در محیط کار در پی دارد (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰). بر این اساس، هم‌چنانکه متعهدشدن به مطالعه رفتار غیراخلاقی یا رفتارهای انحرافی در محل کار الزام به‌شمار می‌رود (استیون و همکاران، ۲۰۰۵)، پرداختن به گرایشهای اخلاقیات کار نیز الزام و ضرورت است بویژه در جامعه ایرانی اسلامی. در مجموع بر اساس آنچه بیان شد، فرضیه‌ها و الگوی مفهومی و نظری پژوهش به شکل ذیل تنظیم شده است:

فرضیه یک: بین اخلاق کار اسلامی کارکنان با کیفیت خدمات آنان رابطه هست.

فرضیه دو: بین اخلاق کار اسلامی کارکنان و میزان بروز رفتارهای انحرافی از سوی آنان رابطه وجود دارد.

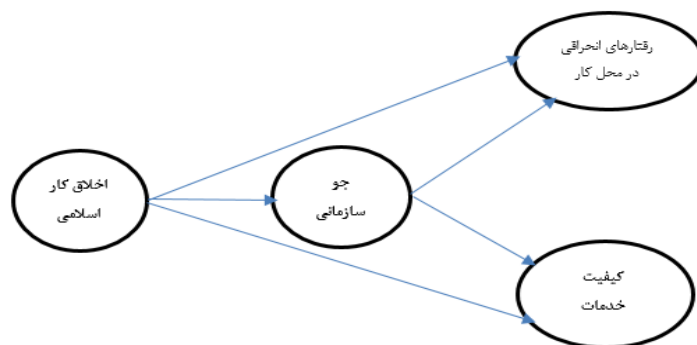
فرضیه سوم: بین اخلاق کار اسلامی کارکنان و جو سازمانی رابطه هست.

فرضیه چهار: بین جو سازمانی کارکنان با میزان بروز رفتارهای انحرافی از سوی آنان رابطه وجود دارد.

فرضیه پنج: بین جو سازمانی کارکنان با کیفیت خدمات آنان رابطه هست.

فرضیه شش: جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی و کیفیت خدمات نقش میانجی ایفا می‌کند.

فرضیه هفت: جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی و بروز رفتارهای انحرافی نقش میانجی ایفا می‌کند.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

## روش

هدف این پژوهش بررسی روابط علی متغیرهای مورد مطالعه به شکل یک الگوی مفهومی بود. بر این اساس برای پیشبرد مطالعه از پژوهش کاربردی استفاده شد که با توجه به چگونگی گردآوری اطلاعات، پژوهش در حیطه مطالعات توصیفی - از نوع همبستگی طبقه بندی می شود که مشخصاً مبتنی است بر الگویابی معالات ساختاری<sup>۱</sup>. در الگوی تحلیلی پژوهش، اخلاق کار اسلامی، متغیر مستقل و بروز رفتارهای انحرافی در محل کار و کیفیت خدمات متغیرهای وابسته است. متغیر جو سازمانی نیز، متغیر میانجی در نظر گرفته شد. جامعه آماری پژوهش، تمام کارکنان آموزش و پرورش مناطق ۱ و ۲ شهر ارومیه بود که با استفاده از روش نمونه گیری به شیوه سرشماری کل جامعه آماری به عنوان نمونه مورد نظر انتخاب شد (به این دلیل کل جامعه آماری مورد مطالعه قرار گرفت که کلاً تعداد کارکنان از ۲۰۰ نفر کمتر بود که از این تعداد مقداری ریزش داد؛ حالا یا به علت عدم تمایل به پاسخگویی یا پرسشنامه های دریافتی ناقص. نهایتاً برای تعمیم نتایج، بهترین گزینه انتخاب همه جامعه آماری به عنوان نمونه بود). گردآوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه صورت گرفته است.

۱. ابزار رفتارهای انحرافی در محل کار، پرسشنامه ای است از بنت و رابینسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) شامل ۱۲ عنوان اول که رفتارهای انحرافی را در بُعد انحراف سازمانی (رفتارهایی که به طور مستقیم به سازمان آسیب می رسانند) و هفت عنوان بعدی، رفتارهای انحرافی را در بُعد انحراف فردی (رفتارهایی که مستقیم به دیگر افراد در درون سازمان آسیب می رسانند) مورد مطالعه قرار می دهد. پرسشنامه در طیف ۷ درجه ای لیکرت (۱= هرگز و ۷= روزانه) پاسخ داده شد. بنت و رابینسون (۲۰۰۰)، پایایی را برای هر دو بعد انحراف سازمان و انحراف فردی به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۷۸ به دست آوردند. در داخل کشور نیز گل پرور و همکاران (۱۳۹۰) با روش تحیل عاملی اکتشافی پایایی بیش از ۰/۸۵ و در مطالعه دیگری ۰/۹۲ گزارش کردند. بنابراین و براساس مطالعات پیشین، پرسشنامه از روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است.

۲. پرسشنامه کیفیت خدمات، شکل تغییر یافته الگوی سروکوال<sup>۳</sup> توسط رامسئوک و همکاران<sup>۴</sup>

1. Structural Equation Modeling
2. Rebecca J. Bennet & Sabdra L. Robinson
3. SERVQUAL
4. Prabha Ramseook-Munhurrun

(۲۰۱۰) است. این الگو در اواسط سال ۱۹۸۰ توسط پاراسورامون و همکاران توسعه یافت. پرسشنامه شامل ۱۹ سؤال و در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت پاسخ داده شد. این ابزار ۵ مؤلفه میزان اطمینان، ضمانت، همدلی و نهایتاً، ملموس بودن را می‌سنجد.

۳. پرسشنامه جو سازمانی: پرسشنامه ۲۰ سؤالی لایل ساسمن و سام دیپ (۱۹۸۹) ۲۰ گویه دارد. این پرسشنامه چهار بعد و هر بعد پنج سؤال دارد که در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) پاسخ داده شد. این ابزار ابعاد مختلف جو سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهد؛ یعنی وضوح و توافق اهداف، وضوح و توافق نقش، رضایت از پاداش، رضایت و توافق در مورد روشها و اثربخشی ارتباطات در سازمان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. درگاهی و همکاران (۱۳۹۵) آلفای کرونباخ ۰/۹۵ را برای آن به دست آوردند.

۴. پرسشنامه اخلاق کار اسلامی: مقیاسی شامل ۱۷ عنوان با طیف درجه‌بندی لیکرت که روایی و پایایی خود را در مطالعات پیشین به دست آورده است (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۰). با استفاده از آلفای کرونباخ ضریب پایایی<sup>۱</sup> برای متغیرهای مورد مطالعه محاسبه شد که این مقدار برای پرسشنامه‌های اخلاق کار اسلامی، رفتار انحرافی از کار، جو سازمانی و کیفیت خدمات به ترتیب: ۰/۹۰، ۰/۹۵، ۰/۹۳ و ۰/۸۸ به دست آمد؛ بنابراین، همه پرسشنامه‌ها از پایایی خوبی برخوردار بودند.

جدول ۱. مقدار آلفای کرونباخ برای هر کدام از متغیرهای پژوهش

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ
اخلاق کار اسلامی	۰/۹۰
رفتار انحرافی در محل کار	۰/۹۵
جو سازمانی	۰/۹۳
کیفیت خدمات	۰/۸۸

### یافته‌های پژوهش

یافته‌ها حاکی است که ۲۷/۲٪ نمونه پژوهشی زن بودند و ۶۸٪ مرد. حدود ۴/۸٪ شرکت‌کنندگان نیز به این گزینه جوابی ندادند. هم‌چنین بیشتر پاسخگویان (۵۲٪) حائز درجه

#### 1. Reliability

نقش جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی با رفتارهای انحرافی در محل کار و کیفیت خدمات ۱۸۳ /

کارشناسی و حدود ۳۰/۴٪ نیز کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. میانگین متغیرهای جمعیت‌شناختی سن و سابقه کار برای جامعه مورد مطالعه به ترتیب سن ۳۸ سال و سابقه فعالیت ۱۳ سال را نشان می‌دهد. براساس جدول ۲، میانگین و انحراف استاندارد نمره‌های کارکنان برای هر یک از متغیرهای پژوهش به شکل زیر است:

جدول ۲. توصیف میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پژوهش

متغیر	فراوانی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	حداقل و حداکثر نمره ممکن
اخلاق کار اسلامی	۱۲۵	۳/۰۰	۵/۰۰	۴/۳۹	۰/۵۳	۱ - ۵
جو سازمانی	۱۲۵	۲/۳۲	۴/۸۹	۳/۷۸	۰/۶۵	۱ - ۵
رفتار انحرافی در محل کار	۱۲۵	۱/۰۰	۵/۰۰	۱/۹	۱	۱ - ۵
کیفیت خدمات	۱۲۵	۲/۳۶	۵/۰۰	۴/۲۵	۰/۵۲	۱ - ۵

جدول ۳. آزمون کالموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای مطالعه

گروه	آماره آزمون	P - value
اخلاق کار اسلامی	۰/۸۳	۰/۲۵
رفتار انحرافی در محل کار	۰/۹۵	۰/۱۲
جو سازمانی	۰/۸۲	۰/۵۰
کیفیت خدمات	۰/۸۸	۰/۶۰

جدول ۴. همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	اخلاق کار اسلامی	رفتار انحرافی در محل کار	جو سازمانی	کیفیت خدمات
اخلاق کار اسلامی	۱			
رفتار انحرافی در محل کار	-۰/۴۷***	۱		
جو سازمانی	۰/۵۴***	-۰/۳۷***	۱	
کیفیت خدمات	۰/۵۵***	-۰/۴۵***	۰/۶۴***	۱

\* < ۰/۰۱

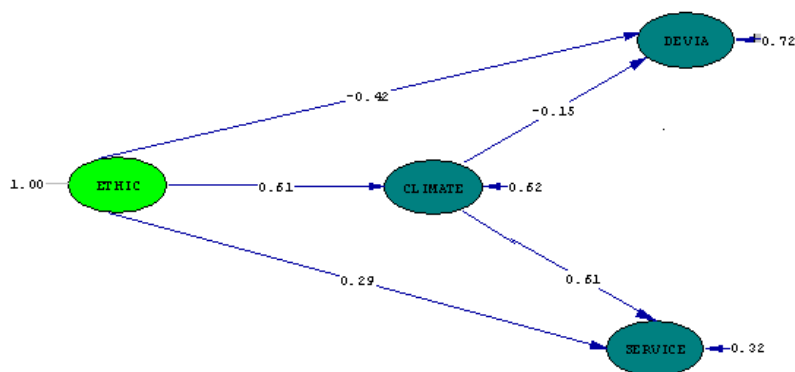
جدول ۳. نتایج آزمون کالموگروف اسمیرنوف را برای متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد. در آزمونهای پارامتریک یکی از پیشفرضهای پژوهش بررسی عادی بودن داده‌های تحقیق است که این

امر با مقدار P-value رابطه دارد. هم چنین در جدول ۴، همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. آن گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود، ضریب همبستگی بین متغیر اخلاق کار اسلامی با جو سازمانی مثبت و معنی دار است. شدت این همبستگی ۰/۵۴ است. هم چنین، بیشترین ضریب همبستگی بین جو سازمانی و کیفیت خدمات ( $r = 0/64$ ) برآورد شده است؛ این در حالی است که، ضریب همبستگی بین جو سازمانی با بروز رفتار انحرافی در محل کار ( $r = 0/37$ ) منفی و معنی دار است. تحلیل همبستگی میان متغیرها نشان می دهد که افزایش در نمره های اخلاق کار اسلامی کارکنان به افزایش نمره آنها در متغیر جو سازمانی منجر خواهد شد که این افزایش نمره کارکنان در متغیر جو سازمانی به کاهش بروز رفتارهای انحرافی در محل کار و افزایش در میزان کیفیت خدمات کارکنان منجر خواهد شد.

مقدار ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با ۰/۰۷۲ است. براساس این شاخص اگر مقدار RMSEA برابر با ۰/۱۰ یا بیشتر باشد بر برازش ضعیفتر دلالت دارد (هومن، ۱۳۸۵). دیگر شاخصهای CFI، GFI، IFI، NNFI، که هر کدام وجهی از برازش الگوی ساختاری را نشان می دهد در جدول ۵ آمده است. با توجه به شاخصهای ارزیابی برازندگی کلی الگو (جدول ۵)، شاخص CFI برابر با ۰/۹۳، شاخص GFI برابر با ۰/۸۹، شاخص IFI برابر با ۰/۹۳، شاخص NNFI برابر با ۰/۹۲، شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۷۲ و دیگر شاخصها، می توان گفت الگوی نهایی از برازش خوبی برخوردار است.

جدول ۵. شاخصهای برازندگی الگوی ساختاری کلی

شاخصها	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
الگوهای نهایی	۰/۸۹	۰/۹۳	۰/۰۷۲	۰/۹۳	۰/۹۳



شکل ۲. خروجی نرم افزار براساس ضرایب استاندارد

در الگوی ساختاری معنی داری ضریب مسیر با استفاده از  $t$  ( $t$  - value) تعیین می شود. فرض این است که اگر میزان  $t$  به مقدار ۱/۹۶ تا ۲/۵۷ باشد، رابطه دو سازه در سطح  $p < ۰/۰۵$  معنی دار است؛ اما چنانچه این مقدار از ۲/۵۷ بیشتر باشد، معنی داری ارتباط در سطح  $p < ۰/۰۱$  مورد تأیید است. طبق اطلاعات (شکل ۲ و جدول ۶)، بیشترین اثر مربوط به اخلاق بر جو سازمانی با ضریب ۰/۶۱ ( $\beta = ۰/۶۱$ ,  $t = ۶/۰۰$ ) مشاهده می شود و بعد از آن به اثر جو سازمانی بر کیفیت خدمات با ضریب ۰/۶۱ ( $\beta = ۰/۶۱$ ,  $t = ۴/۷۱$ ) مربوط است.

بنابراین در آزمون این فرضیات به طور کلی و از نتایج الگوی ساختاری (شکل ۲ و جدول ۶) می توان گفت که معنی دار بودن ضریب مسیر بین اخلاق کار اسلامی کارکنان با کیفیت خدمات آنان با  $\beta = ۰/۲۹$ ,  $t = ۳/۰۸$  در سطح  $P < ۰/۰۱$  نشاندهنده رابطه مثبت و معنی دار بین این دو متغیر است. هم چنین بر مبنای معنی داری ضریب مسیر بین اخلاق کار اسلامی کارکنان و بروز رفتار انحرافی از سوی آنان در محل کار با  $\beta = -۰/۴۲$ ,  $t = -۳/۵۴$  در سطح  $P < ۰/۰۱$  فرضیه دوم نیز با نشان دادن رابطه منفی بین این دو متغیر تأیید می شود.

در همین راستا، معنی دار بودن ضریب مسیر بین اخلاق کار اسلامی کارکنان با جو سازمانی با  $\beta = ۰/۶۱$ ,  $t = ۶/۰۰$  در سطح  $P < ۰/۰۱$  فرضیه سوم تحقیق را تأیید می کند؛ یعنی بین اخلاق اسلامی کارمندان و جو سازمانی رابطه هست؛ اما معنی دار نبودن ضریب مسیر جو سازمانی با بروز رفتارهای انحرافی در محل کار با  $\beta = ۰/۱۵$ ,  $t = -۱/۴۳$  در سطح  $P < ۰/۰۱$  رابطه میان این دو



متغیر تأیید نمی‌شود. هم‌چنین، معنی‌دار بودن ضریب مسیر بین جو سازمانی با کیفیت خدمات با نهایتاً با توجه به اینکه اخلاق کار اسلامی اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر جو سازمانی با ضریب ۰/۶۱ دارد، هم‌چنین جو سازمانی نیز اثر مستقیم، مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات با ضریب ۰/۶۱ دارد، نقش میانجی جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی و کیفیت خدمات در الگو تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی جو سازمانی، اخلاق کار اسلامی اثر غیرمستقیم، مثبت و معنی‌دار بر کیفیت خدمات با ضریب ۰/۳۷ دارد. هم‌چنین می‌توان ادعا کرد که اثر کل اخلاق کار اسلامی بر کیفیت خدمات با متغیر میانجی جو سازمانی ۰/۹۸ است؛ اما در مورد بررسی نقش میانجی جو سازمانی در رابطه میان اخلاق کار اسلامی و بروز رفتارهای انحرافی از سوی کارکنان، هرچند اخلاق کار اسلامی اثر مستقیم، مثبت و معنی‌دار بر جو سازمانی با ضریب ۰/۶۱ دارد به دلیل اینکه مسیر جو سازمانی بر بروز رفتارهای انحرافی معنی‌دار نیست، این نقش میانجی در الگو تأیید نمی‌شود.

جدول ۶. ضرایب تأثیر متغیرهای مکنون با نقش میانجی جو روانشناختی و رفتار انحرافی کار

مسیر فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
اخلاق کار اسلامی ← کیفیت خدمات	۰/۲۹	۳/۰۸	اثر مستقیم دارد.
اخلاق کار اسلامی ← رفتار انحرافی در محل کار	-۰/۴۲	-۳/۵۴	اثر مستقیم دارد.
اخلاق کار اسلامی ← جو سازمانی	۰/۶۱	۶	اثر مستقیم دارد.
جو سازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۶۱	۴/۷۱	اثر غیرمستقیم دارد.
جو سازمانی ← رفتار انحرافی در محل کار	-۰/۱۵	-۱/۴۳	اثر مستقیم ندارد.
اخلاق کار اسلامی ← کیفیت خدمات (از طریق جو سازمانی)	۰/۳۷	-	اثر غیرمستقیم دارد.
اخلاق کار اسلامی ← رفتار انحرافی در محل کار (از طریق جو سازمانی)	-	-	اثر غیرمستقیم ندارد.

### بحث و بررسی

در این پژوهش به مطالعه تأثیر اخلاق کار اسلامی بر بروز رفتارهای انحرافی در محل کار و کیفیت خدمات با بررسی نقش میانجی جو سازمانی در میان کارکنان آموزش و پرورش ناحیه ۱ و

۲ شهر ارومیه پرداخته شد. یافته‌های پژوهش حاکی از تأثیر اخلاق کار اسلامی هم بر کیفیت خدمات و هم بر کاهش رفتارهای انحرافی در محل کار است. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های جارمیلو (۲۰۰۶)، پترسون (۲۰۰۲)، واردی (۲۰۰۱)، گل‌پرور و نادى (۱۳۹۰)، قاسم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳)، سلاجقه و سیستانی (۱۳۸۹)، کریمی و همکاران (۱۳۸۹) همراستا است؛ بنابراین هم‌جهت با مطالعات پیشین، یافته‌های این پژوهش نیز بیان می‌کند کارکنانی که به رفتارهای اخلاقی و ارزشی تمایل دارند از سوی آنها انتظار بروز رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان در محیط کار کاهش پیدا می‌کند. در واقع تعهد به اخلاقیات در سازمان به ایجاد فضای اخلاقی منجر می‌شود که خود به نوعی نقش بازدارنده برای وقوع رفتارهای انحرافی و سوء اخلاقی در سازمان دارد. این نتیجه با یافته‌های تحقیق پترسون (2001a و 2001b)، بهاری‌فر و همکاران (۱۳۹۰) نیز همسو است. پترسون (۲۰۰۲) طی تحقیقات قابل توجهی به‌عنوان یک نتیجه، ایجاد و رشد فضای اخلاقی در سازمان را عامل بروز رفتارهای آسیب‌رسان و انحرافی عنوان می‌کند؛ البته قابل ذکر است وقتی جامعه‌ای تحت تأثیر ایدئولوژی خاصی قرار می‌گیرد، جهت‌گیریهای آن نسبت به کار و اخلاق کاری نیز سمت و سو داده می‌شود. بر همین اساس، چون ارج نهادن به ارزشهای اخلاقی و پذیرش جو اخلاقی در هر سازمان تحت تأثیر وجود و پذیرش این ارزشها در فضای کلاتر جامعه است، زمانی که این قبیل معیارها درونی شود و به‌شکلی بارز و مسلط از سوی کارکنان پذیرفته و ارج نهاده شود، قطعاً مؤثر واقع می‌شود. در پی این پذیرش و گرایش به باورها، ارزشها و اخلاق (بوژه اخلاق کار اسلامی) زمینه بروز رفتارهای انحرافی و آسیب‌رسان در محیط کار به حداقل کاهش پیدا می‌کند (گل‌پرور و نادى، ۱۳۹۰).

از سوی دیگر رابطه اخلاق کار اسلامی و کیفیت خدمات مطرح است. برخی باورها بر این بحث مبتنی است که مهمترین رقابت بین‌المللی آینده، کیفیت خدمات و بها دادن به این مسئله است. از یک سو، مطالعات این ادعا را دارد که کیفیت خدمات و ادراک مراجعان و مشتریان بخش دولتی ارتباط تنگاتنگی باهم دارد (ویسنسکی، ۲۰۰۱). از سوی دیگر، این مفهوم با مفهوم اخلاق این‌طور به‌نظر می‌رسد که همپوشانی دارد (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷). به گفته میزار (۱۹۹۳) دلیل این شباهت و همپوشانی شاید این باشد که از هر دو، این معنی مستفاد می‌شود: "انجام‌دادن کارهای درست" (سلاجقه و سیستانی، ۱۳۸۹). اخلاقیات حالت فلسفی دارد درحالی که کیفیت مرتبط است با موضوعاتی که در زندگی بیشتر ملموس است درحالی که تلاشهای اخلاقیات به‌منظور

افزایش سطح زندگی اجتماعی و جامعه است به صورتی که متناسب با غرور انسانی باشد. مفهوم کیفیت مرتبط است با هدفهایی که استانداردهای زندگی انسان را بالا ببرد؛ انسانی که در مرکز این ساختار اجتماعی است. در این زمینه، اخلاق در مقایسه با کیفیت اهداف سطح بالاتر و کلاستری را دربر می‌گیرد؛ بنابراین، اغراق آمیز نیست اگر استدلال شود کیفیت تجسم اخلاقیات است؛ زیرا کیفیت ممکن است معانی متفاوتی را برای افراد مختلف، فقط با عنوان "اخلاقیات" به ذهن متبادر کند (هلیث و همکاران، ۲۰۰۷).

هدف بعدی این پژوهش، بررسی نقش میانجی جو سازمانی است. نتایج تحلیلها نشان داد که در رابطه اخلاق کار اسلامی و کیفیت خدمات این نقش تأیید شده است ولی بررسی نقش میانجی جو سازمانی در رابطه میان اخلاق کار اسلامی و وقوع میزان رفتارهای زیانبار و آسیب‌رسان در محیط کار مورد تأیید قرار نگرفت. البته باید خاطر نشان کرد یافته‌ها گویای این است که بین جو سازمانی و رفتارهای انحرافی در این پژوهش هم رابطه معنی‌داری به دست نیامد. پترسون (۲۰۰۲) در مطالعات خود دریافت که می‌توان بروز رفتارهای انحرافی را در محل کار تا حد زیادی با استفاده از جو اخلاقی سازمان پیش‌بینی کرد یا حتی در مطالعات واردی (۲۰۰۱) و گل‌پرور و نادری (۱۳۹۰) نتایج حاکی است که فعالیتهای سوء رفتاری گزارش شده به‌طور منفی با ابعاد جو اخلاقی رابطه دارد. اینکه رهبری سازمان توسط یک فرد مقید به ارزشهای اخلاقی یا بی‌اعتنا به این ارزشها و دارای رفتارهای انحرافی صورت گیرد، مبین مجموعه شیوه‌ها و سیاستها و اصول اخلاقی پذیرفته شده و مورد انتظار در آن سازمان است. پس می‌توان گفت حضور رهبر اخلاقی، احتمال بروز رفتارها و سیاستهای اخلاقی را در سازمان افزایش، و در پی آن احتمال وقوع رفتارهای انحرافی را در محیط کار کاهش می‌دهد (می‌یر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۰). از سوی دیگر بر این اساس، که نگرش مثبت نسبت به کار و سازمان نیز از عوامل بازدارنده رفتارهای انحرافی و آسیب‌رسان در سازمان است (استوری و نیوز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳)، می‌توان ادعا کرد که وجود جو ارزشی و اخلاقی در سازمان، محرک نگرش مثبت کارکنان نسبت به سازمان و نهایتاً، موجبات کاهش رفتارهای انحرافی را از سوی کارکنان فراهم می‌کند (ال سی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۳)؛ با وجود این در این پژوهش نقش میانجی جو سازمانی در رابطه اخلاق کار اسلامی و وقوع رفتارهای زیانبار و

1. Mayer
2. Story & Neves
3. Elci

آسیب‌رسان در سازمان مورد تأیید قرار نگرفت. دلایل متفاوتی برای این مهم هست. با توجه به معنی‌دار نبودن فرضیه بین جو و وقوع رفتارهای زیانبار و انحرافی، شاید وجود جو خنثی و بی‌اعتنایی سازمان باعث این امر شده باشد؛ یعنی جو سازمان به اندازه‌ای قوی نیست که بتواند بر عدم ارتکاب رفتارهای انحرافی تأثیر مهمی بگذارد؛ یا شاید بتوان برای توضیح این امر این‌طور عنوان کرد که متغیر اخلاق کار اسلامی به اندازه‌ای ازسوی کارکنان سازمان به‌عنوان ارزش پذیرفته شده است که هیچ‌نوع جو سازمانی نمی‌تواند به این اندازه نقش پیش‌بینی‌کننده را برای کاهش بروز رفتارهای انحرافی در محل کار ایفا کند و چون اخلاقیات، اصولاً نقش بازدارنده قوی دارد به لحاظ بایدها و نبایدهای اخلاقی و حد و حدودهایی که در این زمینه ایجاد می‌کند در واقع نوعی کنترل درونی بسیار قوی در کارکنان ایجاد می‌کند که فرد معتقد و متعهد به اصول و ارزشهای اسلامی به‌دلیل جلب رضایت پروردگار و دوری از زشتی عمل انحرافی از آن پرهیز می‌کند. ازسوی دیگر جو سازمانی که اصولاً براساس ادراکات کارکنان از اجرای قوانین و مقررات شکل می‌گیرد به‌تنهایی نمی‌تواند سازمان را در مسیر انجام‌دادن کار درست قرار دهد؛ باین‌حال، شواهد حاکی است که اجرای صرف قوانین و مقررات ضامن اداره مؤثر سازمان نیست و ضرورت وجود اخلاقیات و ارزشهای اخلاقی در جوار قانون و درونی کردن این ارزشها موجب پذیرش آنها به‌عنوان الزام درونی و تبدیل آنها به اصول و قوانین اخلاقی می‌شود (سلاجقه و سیستانی، ۱۳۸۹)؛ به‌همین دلیل است که جو سازمانی به‌تنهایی نمی‌تواند نقش میانجی را در این رابطه ایفا کند.

### نتیجه‌گیری

باتوجه به اهمیت پایبندی سازمانها به رفتارهای اخلاقی و ارزشی و پرهیز آنها از ارتکاب به رفتارهای انحرافی و پیامدهایی که هر دو سر این طیف برای سازمان دارند، توجه افکار عمومی نسبت به جهتگیری سازمان نسبت به این موارد حائز اهمیت است (استوری و نیوز، ۲۰۱۳). ازسوی دیگر هم‌چنانکه وجود فضای اخلاقی نگرش مثبت به سازمان و احتمال افزایش بروز رفتارهای اخلاقی است، بروز رفتار انحرافی در محیط کار می‌تواند شاخص رفتاری مهمی از نگرش منفی کارکنان به سازمان خود باشد (استوری و نیوز، ۲۰۱۳)؛ افزودن بر آن، چون تقویت اخلاقیات و

ارزشهای اخلاقی سازمانهای دولتی و عمومی، مشروعیت ایجاد و ضمانت ماندگاری آنها در انظار عمومی است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰)، می توان ادعا کرد درک و پایبندی به اخلاقیات و ارزشهای اخلاقی بویژه در زمینه سازمانی زیربنای ایجاد و حفظ نظام اخلاقی در جامعه و در پی آن در سازمانهاست. باتوجه به این مطالب، این طور به نظر می رسد که سازمانها در تصمیم گیری و اجرای تصمیمات خود نیاز دارند به غیر از چارچوبها و الزامات پذیرفته شده به برخی از ارزشها و اصول اخلاقی مجهز باشند؛ چرا که قوانین به خودی خود به انجام دادن کار درست منجر نمی شود؛ اما اگر نوعی کنترل درونی و برانگیزنده قوی کارکنان را در مسیر اجرای حتی قوانین قرار دهد، می توان انتظار داشت جو این جهان بینی، بینشی ایدئولوژیک را پدید آورد که تعهد را در کنار تخصص قرار دهد؛ امری که نهایتاً به بهبود و ارتقای کیفیت در عرضه خدمات منجر شود یا حتی بروز رفتارهای انحرافی را کاهش دهد که به وجهه سازمان آسیب می رساند.

در همین راستا، معنی دار بودن ضریب مسیر بین اخلاق کار اسلامی کارکنان با جو سازمانی با  $(\beta = 0/61, t = 6/00)$  در سطح  $P < 0/01$  فرضیه سوم تحقیق را تأیید می کند؛ یعنی بین اخلاق اسلامی کارمندان و جو رابطه وجود دارد؛ اما معنی دار نبودن ضریب مسیر جو سازمانی با بروز رفتارهای انحرافی در محل کار با  $(\beta = 0/15, t = -1/43)$  در سطح  $P < 0/01$  رابطه میان این دو متغیر تأیید نمی شود که این یافته با بخشی از نتایج پژوهش کریمی (۱۳۸۹) مبنی بر اینکه بین برخی از ابعاد جو سازمان و مؤلفه های رفتار اخلاقی ارتباط معنی داری مشاهده نشد، همخوانی دارد. هم چنین، معنی دار بودن ضریب مسیر بین جو سازمانی با کیفیت خدمات با  $(\beta = 0/61, t = 4/71)$  در سطح  $P < 0/01$  وجود رابطه بین این دو متغیر را تأیید می کند.

در این پژوهش تمامی فرضیه های پژوهش بجز رابطه جو سازمانی و بروز رفتارهای انحرافی در محل کار تأیید شد. شاید معنی دار نبودن رابطه جو سازمانی با بروز رفتارهای انحرافی در محل کار حاکی از عوامل دیگری مثل برانگیزنده نبودن جو سازمان باشد. شاید یکی از دلایل این امر همسویی ارزشهای اخلاق کار اسلامی با جو سازمانی باشد. در واقع جو سازمانی تحت تأثیر اخلاق کار اسلامی در همه ارکان و مؤلفه ها از آغاز شکل گیری است؛ با این حال بهتر است در این مورد پژوهش دیگری صورت گیرد. از سوی دیگر، باید تکیه بیشتری اجرای قوانین و به شکلی متعادلتر به اجرای آنها پرداخت که این مهم ابتدا بسته به عملکرد مدیریت سازمان و بعد چگونگی گزینش کارکنان است. به طور صریحتر افرادی همسو با جهتگیریهای سازمان باشند تا از این طریق جو

سازمانی تقویت شود و به احتمال زیاد بروز رفتارهای زیانبار و انحرافی (کارشکنی، تعلل، اهمال کاری و غیره) کاهش یابد. از سوی دیگر از آنجا که اخلاق کار اسلامی به عنوان متغیری مستقل و مؤلفه‌ای مشترک بین کارکنان (و جامعه بزرگتر) شناخته شده است با تقویت آن سازمان هم به کیفیت بهتر خدمات خواهد رسید و هم به افزایش جو غنی سازمانی منجر خواهد شد.

نظر به این موارد، بررسی نقش اخلاقیات در سازمانها محرز، و توصیه می‌شود پژوهشگران آینده برای برای پرداختن به این سازه مهم سازمانی و دیگر متغیرهای مورد بحث در این پژوهش به نکات ذیل توجه ویژه مبذول کنند:

۱. روند بررسی این متغیر (اخلاق کار اسلامی) را بر دیگر سازه‌های سازمانی بدقت مورد مشاهده قرار دهند.

۲. بررسی آیین‌نامه‌ها، دستورالعملها، خط‌مشی‌ها و نهایتاً سیاست‌گذاریهای مرتبط با اجرای اخلاق کار اسلامی در سازمانها

۳. در این پژوهش کیفیت خدمات به صورت خود گزارشی از طریق کارکنان اندازه‌گیری شده است. توصیه می‌شود این متغیر در مطالعه دیگری از دیدگاه ارباب رجوع سنجیده شود.

۴. پیشنهاد می‌شود متغیری مثل بروز رفتارهای انحرافی را در سازمان، همکاران در مورد هم تکمیل کنند؛ شاید بدین وسیله بتوان به نتایج معتبرتری در این زمینه دست یافت.

### منابع فارسی

ریاحی، بهروز (۱۳۸۱)، مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی (دولت)، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

سلاجقه، سنجر؛ سیستانی‌خنامان، فاطمه (۱۳۸۹)، بررسی رابطه میان اخلاق کار و کیفیت خدمات در سازمانهای دولتی شهر کرمان: همایش ملی چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان.

شاکراردکانی، محمد؛ نیکنام‌جو، منصور (۱۳۹۸)، تأثیر مدیریت منابع انسانی اسلامی بر پیامدهای رفتاری کارکنان ادارات دولتی با تمرکز بر نقش میانجی اخلاق کار اسلامی، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، س ۲۷، ش ۲: ۱۲۳ - ۹۵.

فرخ‌نژاد، خدانظر؛ سلیمی، قاسم؛ فدائیان، بهرام (۱۳۹۰)، رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر رابطه وجدان کاری، سازش‌پذیری با رفتار کاری مخرب، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، ش ۷: ۹۶ - ۷۶.

قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ ملکی، شیوا؛ شعبان بروکی، میلان (۱۳۹۳)، نقش میانجی هویت سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی و رفتار انحرافی کار، *مجله ایرانی اخلاق و علوم پزشکی*، دوره هفتم، ش ۴: ۷۹ - ۶۶.

کریمی، مهدی؛ رجایی‌پور، سعید؛ هویدا، رضا (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین ابعاد جو سازمانی و رفتار اخلاقی در بین کارکنان دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، س چهارم، ش ۱: ۱۰۲ - ۸۳.

گل‌پرور، محسن؛ نادی، محمدعلی (۱۳۹۰)، نقش میانجی وفاداری سازمانی در رابطه بین اخلاق کاری با رفتارهای انحرافی در محیط کار، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، س ششم، ش ۱: ۵۳ - ۴۳.

ملکی‌مین‌باش رزگاه، مرتضی؛ باقری قره‌بلاغ، هوشمند؛ عین‌علی، محسن (۱۳۹۸)، تأملی بر نقش تعدیلگری اخلاق کار اسلامی و سرمایه روانشناختی در تأثیر نقش سرپرستی ظالمانه بر رفتارهای انحرافی کارکنان ادارات دولتی استان سمنان، *مدیریت اسلامی*، س ۲۷، ش ۳: ۱۶۱ - ۱۴۱.

الوانی، سیدمهدی؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰)، *گفتارهایی در فلسفه نظریه‌های سازمانهای دولتی*، چ دوم، تهران: انتشارات سمت.

هوی، وین؛ ک، میسکل؛ سیسیل، ج (۱۳۸۶)، *نظریه تحقیق و عمل در مدیریت*، ترجمه میرمحمد عباس‌زاده، ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.

### منابع انگلیسی

- Ali, J.A, 1988, Scaling an Islamic work ethic, *Journal of Social Psychology*, Vol. 128 No. 5, pp. 575-583.
- Ali, J.A, 1992, Islamic work ethic in Arabia, *Journal of Psychology*, Vol. 126 No. 5, pp. 507-517.
- Ali, J.A. and Al-Kazemi, A, 2007, Managerial problems in Kuwait, *The Journal of Management Development*, Vol. 21 No. 5, pp. 366-375.
- Ali, J.A. and Al-Owaihian, A, 2008, Islamic work ethic: a critical review", *Cross Cultural Management an International Journal*, Vol. 15 No. 1, pp. 5-19.
- Analoui, F. and A. Kakabadse, 1992, Unconventional Practices at Work: Insight and Analysis Through Participant Observation, *Journal of Managerial Psychology*, 7, 3-31.
- Beekun, R, 1997, *Islamic Business Ethics*, IIIT, Herndon, Virginia, U.S.A.
- Bennett RJ, Robinson SL, 2000, Development of a measure of workplace deviance. *J Appl Psychol*, 2000; 85(3): 349-60.
- Berry CM, Ones DS, Sackett PR, 2007, Interpersonal deviance: organizational deviance, and their common correlates: review and metaanalysis, *J Appl Psychol*, 2007; 92(2): 410-24.
- Deshpande SP, George E, Joseph J, 2000, Ethical climate and managerial success in Russian organizations, *Journal of Business Ethic*, 23: 211-217.
- Giacalone, R. A. and J. Greenberg, 1997, *Antisocial Behavior in Organizations* (Sage, Thousand Oaks, CA).
- Griffin, R. W., A. O'Leary-Kelly and Collins, 1998, Dysfunctional Work Behaviors in Organizations, in C. L. Cooper and D. M. Rousseau (eds.), *Trends in Organizational Behavior*, Volume 5 (John Wiley & Sons, New York).
- J. M. Juran, 1988, *Juran of Planning for Quality*, New York: Free Press.

- Jaramillo, Fernando, Mulki, Jay, Soloman, paul, 2006, The role of ethical on salesperson role stress, gob attitudes, turnover intencion, and job performance, The Journal of Personal Selling Management, NewYork. Vol.26, iss.3.
- M. Halis, O. Akova and H. Tagraf, 2007, The Relationship between ethics and quality: Conflicts and Common Grounds, Serbian Journal of Management, 2 (2), Pp.127 - 145
- Mizaur, D.G, 1993, Quality and Productivity for the 21st Century Organization keynote address, 4th International Management: A Catalyst Conference on Productivity and Quality Research, Miami, Fl, February.
- Mohammad Usman, Khurram Shahad, Khurram Khan, 2015, Islamic Work Ethics(IWE): A Review of Literature and Directions for Future Research, Journal of Islamic Bussiness and Management, Vd.5, No.2, 2015.
- Nasr, S, 1984, Islamic Work Ethics, Hamdard Islamicus, 7(4), Pp.25-35.
- Peterson DK, 2002, Deviant workplace behavior and the organizations ethical climate, Journal of Business and Psychology, 17(1): 47-61.
- Puffer, S. M, 1987, Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior, and Work Performance among Commission Sales People, Journal of Applied Psychology, 72, 625-621.
- Reichers, A. E., & Schneider, B, 1990, Climate and culture: An evolution of constructs, In: B. Schneider (Ed.), Organizational climate and culture, (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Robinson SL, Bennett RJ, 1995, A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study, Academy of Management Journal, 38(2): 555-572.
- Robinson SL, Greenberg J, 1998, Employee behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance, Trends in Organizational Behavior, 5: 1-30.
- Steven H. Appelbaum Kyle J. Deguire Mathieu Lay, 2005, The relationship of ethical climate to deviant workplace behaviour, Corporate Governance, The international journal of business in society, Vol. 5 Iss 4 pp. 43 - 55.
- Vardi Y, 2001, The effects of organizational and ethical climates on misconduct at work, Journal of Business Ethics, 29: 325-337.
- Vardi, Y. and Y. Wiener, 1992, Organizational MisBehavior (OMB): A Calculative-Normative Model. A paper presented at the Academy of Management Meetings, Miami, Florida.
- Vardi, Y. and Y. Wiener, 1996, Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework, Organization Science, 7, 151-165.
- W. A. Shewhart, 1986, Economic Control of Quality of Manufactured Product, The George Washington University Ceepress.
- Yousef D, 2001a, The Islamic work ethic as a mediator of the relationship between locus of control, role conflict and role ambiguity, Journal of Managerial Psychology, 15(4): 283-302.
- Yousef D, 2001b, Islamic work ethic; a moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context, Personnel Review, 30(2): 152-169.
- Neves, P.; Story J, 2013, Ethical leadership and reputation: Combined indirect effects on organizational deviance, Journal of Business Ethics, 115(1), 1-12.
- Elci, M.; Sener, I.; Alpkhan, L, 2013, The impact of ethical leadership on the antisocial behavior of employees: the mediating role of ethical climate, Journal of Global Strategic Management, 14(1), 56-66.
- Mayer, D. M.; Kuenzi, M.; Greenbaum, R, 2010, Examining the link between ethical leadership and employee misconduct: The mediating role of ethical climate, Journal of Business Ethics, 95(1), 7-16.

