

## تحلیل رابطه عملکرد تیم‌های کاری با رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای

دکتر فواد مکنونی\*<sup>۱</sup>، دکتر وحید چناری<sup>۱</sup>، یکتا صمدی نیا<sup>۱</sup>، مرضیه نصیری<sup>۲</sup>

۱. گروه مدیریت دولتی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

۲. گروه مدیریت منابع انسانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۹۸/۰۶/۱۴، تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۸/۱۵)

### چکیده

**زمینه:** مدیریت صرفاً با تکیه بر ساز و کارهای قانونی و به تنهایی نمی‌تواند رفتارهای موردنیاز سازمان را توسعه بخشد، لذا تیم‌های کاری به دلیل تعاملات اعضای تیم و حمایت آنها از یکدیگر، رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق حرفه‌ای را با عملکردشان عجین کرده و ترویج می‌دهند. بدین ترتیب، تحقیق حاضر با هدف تحلیل رابطه عملکرد تیم‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای انجام شده است.

**روش:** روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری آن متشکل از ۶۰۰ نفر از کارکنان ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام بوده که ۲۳۴ نفر از آنان به عنوان حجم نمونه و به روش طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل سه پرسشنامه بوده که پس از کسب اطمینان از روایی محتوایی، ضرایب پایایی آنها محاسبه شده است. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی با کمک از نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتاری شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (با ضریب مسیر ۰/۳۲). این در حالی است که اخلاق حرفه‌ای در رابطه فوق نقش میانجی دارد (با ضریب مسیر ۰/۴۴).

**نتیجه‌گیری:** کار تیمی افراد یک تیم را به شکلی می‌پروراند که فرهنگ مبتنی بر اعتماد و احترام متقابل و همکاری و تعهد همگانی به اهداف سازمان موجب می‌شود که رفتارهای فرا نقش و اخلاق حرفه‌ای را در مسیر عملکرد و اثر بخشی سازمانی ترویج و اشاعه نمایند.

**کلید واژگان:** عملکرد تیم‌های کاری، رفتار شهروندی سازمانی، اخلاق حرفه‌ای، سازمان‌های دولتی.

### سرآغاز

در دست یابی به نتایج مثبت و مقرون به صرفه در عرصه سازمان است (۳). هم چنین تیم‌ها و گروه‌های کاری<sup>۳</sup> مکانیزمی قابل پسند و قابل پذیرش برای همه در جهت انجام و تکمیل وظایف با سرعت و کارایی بیشتر در سازمان‌ها به شمار می‌رود (۴). سازمان‌ها با تأکید بر تیم‌سازی و کار تیمی نه تنها می‌توانند زمینه ایجاد و بهره‌برداری از مهارت‌های چندگانه و اشاعه روحیه تعاون، همکاری و مسئولیت‌پذیری را فراهم نمایند، بلکه افرادی را می‌پروراند که به صورت مستمر در پی مشارکت در تصمیم‌گیری، حل مسأله و به کارگیری دانش و مهارت‌های کسب شده هستند (۵).

بی‌تردید آنچه که سازمان‌های موفق و توسعه یافته را از سایرین متمایز می‌سازد، منابع انسانی آن‌ها است. امروزه منابع انسانی تنها منبع لایزال و جاویدان است که مدیریت صحیح آن‌ها می‌تواند زمینه‌های بالندگی<sup>۱</sup> سازمان را فراهم آورده و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی و تحقق اهداف سازمانی کمک اساسی کند (۱). یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های سازمان‌های موفق گرایش به فعالیت تیمی و احیای روحیه مشارکت و همکاری سازنده است (۲). در این میان آنچه به سازمان‌ها در جهت افزایش توانایی و مقابله با چالش‌های باری می‌رساند، تشکیل تیم‌های مناسب و اثربخش است. کار تیمی<sup>۲</sup> یکی از مهم‌ترین تسهیل‌کننده‌ها

دکتر فواد مکنونی و همکاران: تحلیل رابطه عملکرد تیم‌های کاری با رفتار شهروندی سازمانی: نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای

به همین دلیل است که امروزه سرمایه‌گذاری‌های جدید به طور فزاینده به جای اشخاص بر گروه‌ها و تیم‌های کاری صورت می‌گیرد (۶،۷).

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های بسیار نشان داده‌اند که تعهد<sup>۴</sup> نسبت به تیم‌های کاری با شماری از پیامدهای مطلوب سازمانی مرتبط است، به عنوان مثال تعهد نسبت به تیم‌های کاری با رفتارهای فرانشی، اخلاق حرفه‌ای<sup>۵</sup>، عملکرد و اثربخشی تیم و گروه مرتبط شده است (۸،۹). در تأیید این نکته محققان بیان می‌دارد که کار تیمی و رفتار شهروندی سازمانی<sup>۶</sup> به صورت متقابل می‌تواند باعث بهبود عملکرد سازمانی، هماهنگی در محیط‌های پیچیده و رفع ابهام گردد (۱۰). هم چنین کارکنان هنگامی که تعلق بیشتری به کار تیمی و سازمان داشته باشند، از انگیزه‌های درونی بیشتری برای درگیر شدن در رفتارهای شهروندی سازمانی و تبعیت از ارزش‌ها و رفتارهای اخلاقی پذیرفته شده برخوردار خواهند بود (۱۱).

اندیشمندان مدیریت منابع انسانی بر این باورند که سازمان‌های پیشرو در هزارهٔ جدید، تنها از طریق به کارگیری الگوهای پیشرفته توسعه نیروی انسانی، یادگیری سازمانی و راهبردهای توسعه و بالندگی قابلیت‌های کارکنان، می‌توانند پاسخ گوی نیازهای سازمان، آن هم با سرعت و انعطاف بیشتری باشند. بنابراین توسعه منابع انسانی در چارچوب‌های تیم سازی، رفتارهای فرانشی، اخلاق حرفه‌ای و غیره از مهم ترین اهداف راهبردی سازمان‌های پیشرو عصر کنونی است که به منظور ارتقای سطح نگرش، دانش، مهارت، تجربه، کیفیت، تعالی و عملکرد سرمایه‌های سازمان، حتی تغییر ویژگی‌های فردی کارکنان، به مدیریت ارشد چنین سازمان‌هایی ابلاغ می‌گردد (۱۲).

تیم‌ها و کار تیمی: اعتقاد اساس در بهسازی سازمان این است که تیم‌های کاری مبانی سازمان‌ها هستند. اینکه تیم‌ها در موفقیت سازمان نقش اساسی ایفاء می‌کنند، هم در عمل ثابت شده است و هم در تئوری‌ها و پژوهش‌ها بر آن صحنه گذاشته‌اند (۱۳). تیم تعداد محدودی از افراد با مهارت‌های مکمل است که با رویکرد مسؤلیت متقابل در برابر یکدیگر دور هم جمع شده‌اند (۱۴).

کار تیمی مجموعه‌ای از دو یا چند فرد که از نظر اجتماعی، ساختاری و فنی به یکدیگر وابسته بوده و دارای ارتباطات فشرده، تعامل پویا و مستمر و هماهنگ با یکدیگر و راهبردهای انطباقی برای کنش و واکنش به تغییرات در راستای اهداف و رویکرد مشترک سازمانی در چارچوب ارزش‌ها و رفتارهای تعریف شده پیوند خورده و به یکدیگر تکیه کرده و همکاری همه جانبه با یکدیگر دارند (۱۵).

در این میان برخی محققین برای بررسی کیفیت کار تیمی شش مؤلفه: ارتباطات، هماهنگی، تعادل کمک‌های اعضا، حمایت متقابل<sup>۷</sup>، تلاش و انسجام<sup>۸</sup> را مطرح نموده‌اند (۱۶).

رفتار شهروندی سازمانی: یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌ها می‌شود، این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. پژوهشگران سازمانی به تلاش‌هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد، از آن تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» یاد می‌کنند.

تقسیم بندی‌های مختلفی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است (۱۷). صاحب نظری معتقد است رفتار شهروندی سازمانی به سه شکل (اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی) در سازمان ظاهر می‌شود (۱۸).

در این پژوهش از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی یکی از صاحب نظران استفاده شده است، این ابعاد عبارتند از:

۱ - وظیفه شناسی: در این بعد، اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است؛ مثل: کمک به دیگر اعضا سازمان.

۲ - نوع دوستی<sup>۹</sup>: به رفتارهای مفید و سود بخشی از قبیل صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد.

۳ - فضیلت شهروندی<sup>۱۰</sup>: شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد.

۴ - جوانمردی<sup>۱۱</sup>: به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره دارد.

۵ - احترام و تکریم: این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان و انجام کارهایی است که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (۱۹).

اخلاق حرفه‌ای: واژه اخلاق با استانداردهای مربوط به درست و غلط بودن رفتارها سروکار دارد (۱۹). واژه اخلاق گاهی به معنای خلق و خو، رفتار عادت شده به کار می‌رود. معنای دیگر این واژه دانشی است که از حُسن و قُبْح و خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند (۲۰). صاحب نظران معتقدند که: موضوعاتی همچون انصاف، تصمیم‌گیری در خصوص اینکه چه چیزی درست یا غلط است، مشخص نمودن عملیات و مقرراتی که رفتار مسؤولانه بین افراد و گروه‌ها را تأیید می‌کند، در حوزه اخلاقیات قرار دارند (۱۹).

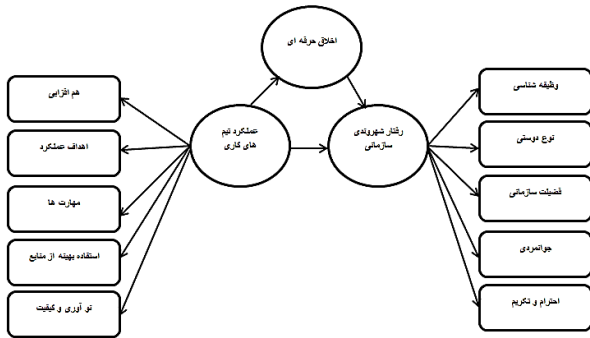
نظام اخلاقی در سازمان‌ها به عنوان اخلاق حرفه‌ای مطرح هست. اخلاق حرفه‌ای را می‌شود به منزله شاخه‌ای از اخلاق کاربردی دانست این حوزه به منزلهٔ دانشی، از مسؤلیت اخلاقی<sup>۱۲</sup> (صاحبان حرف اعم از فرد و سازمان) و در مورد کسانی که در این تعامل به نحوی ذی نفع هستند، بحث می‌کند (۲۱).

اخلاق حرفه‌ای تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد. اخلاق حرفه‌ای، بهره‌وری را افزایش می‌دهد، ارتباطات را بهبود می‌بخشد و درجه ریسک را کاهش می‌دهد؛ زیرا هنگامی که اخلاق حرفه‌ای در سازمان حاکم است، جریان اطلاعات به راحتی تسهیل می‌گردد و مدیران قبل از ایجاد حادثه، از آن مطلع می‌گردند (۲۲).

پیشینه مطالعاتی تحقیق حاضر به شرح زیر می‌باشد:

در پژوهشی با عنوان «رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی» نشان داده شد که بین رفتار شهروندی سازمانی و کار تیمی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از جمله نتایج تحقیق نشان داد که از میان متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، متغیرهای ادب و نزاکت<sup>۱۳</sup> و وجدان کاری به عنوان مهم ترین متغیرهای پیش بینی کننده ی کار تیمی در میان کارکنان دانشگاه کردستان تشخیص داده شده است (۱۱). در

پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به این پرسش اصلی هستیم که: آیا بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی‌گری اخلاق حرفه‌ای کارکنان ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه‌ای وجود دارد؟ با توجه به مطالب گفته شده، مدل مفهومی تحقیق در نگاره (۱) نشان داده شده است.



نگاره ۱: مدل مفهومی تحقیق

### روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه‌ی پردازش داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی است و از نظر زمانی یک تحقیق مقطعی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان به تعداد ۶۰۰ نفر که در سال ۱۳۹۷ در ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام مشغول به خدمت بودند، تشکیل داده است. تعداد ۲۳۴ نفر به عنوان حجم نمونه براساس روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند.

در این پژوهش ۲۳۴ پرسشنامه در حجم نمونه آماری توزیع گردید اما ۲۲۹ نفر از آنها در پاسخ به پرسشنامه‌ها با پژوهشگر همکاری نموده‌اند. در توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی حجم نمونه آماری از نظر جنسیت ۷۳ درصد مرد و از نظر وضعیت تأهل ۸۶ درصد آزمودنی‌ها متأهل بوده‌اند. از نظر سطح تحصیلات آزمودنی‌ها، مدرک لیسانس با ۴۸ درصد بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. از نظر سابقه خدمت، بیشترین فراوانی متعلق به سنوات خدمت ۱۱ تا ۱۵ سال معادل ۵۴ درصد، پس از آن سنوات خدمت ۵ تا ۱۰ سال معادل ۲۷ درصد بوده است. از نظر سنی، گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال معادل ۴۶ درصد بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده است. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز در این پژوهش از سه پرسشنامه به شرح ذیل استفاده شده است.

پرسشنامه عملکرد تیم‌های کاری: این پرسشنامه به فارسی ترجمه و ویرایش شده است که شامل ۴۴ سؤال و ۶ خرده مقیاس از قبیل: هم‌انرژی، اهداف عملکرد، مهارت‌ها، استفاده بهینه از منابع، نوآوری و کیفیت می‌باشد که بر مبنای طیف پنج درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری شده است (۳۵). ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه عملکرد تیم‌های کاری برابر ۰/۹۱۴ به دست آمد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه قبلاً به فارسی ترجمه و ویرایش شده است که دارای ۲۴ سؤال و ۵ مولفه: وظیفه‌شناسی، نوع دوستی، فضیلت شهروندی، جوانمردی، احترام و تکریم را

پژوهشی به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی در تعالی اخلاق حرفه‌ای مراکز پژوهشی دینی استان قم پرداخته شده است. یافته‌ها نشان داد که بین مدیریت منابع انسانی و کیفیت اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معناداری معناداری مشاهده شده است (۱۲). یافته‌های پژوهش دیگر نشان می‌دهد که بین میزان پایداری کارکنان به اخلاق اسلامی<sup>۱۴</sup> و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شده است (۲۳). نتایج تحقیق دیگری نشان داد که سطوح بالای خود رهبری با اعتماد تیمی و تعهد تیمی رابطه مثبت و معناداری دارد (۲۴). در مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی نشان داده شده است که هوش فرهنگی تیم‌های کاری می‌تواند باعث ایجاد ارتباطات مثبت، افزایش خلاقیت و بهبود فعالیت متقابل اعضا شود (۲۵). در پژوهشی نشان داده شده است که کوشش تیمی، استراتژی تیمی، روابط بین فردی و انگیزه تیمی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عملکرد تیم‌های کاری است (۲۶).

در پژوهشی دیگر، یافته‌ها نشان داد که سکوت تیمی<sup>۱۵</sup> بر کاهش روحیه کار تیمی و کاهش عملکرد سازمانی تأثیر معناداری دارد (۲۷). برخی از پژوهشگران دریافته‌اند که انتخاب نامناسب اعضا، نداشتن اهداف و وظایف روشن و ارزیابی ناکافی از روند فعالیت تیم‌ها از مهم‌ترین موانع تأثیر گذار بر عملکرد تیم‌های کاری از دیدگاه مدیران و کارشناسان دانشکده علوم پزشکی آبدان به شمار می‌آید (۲۸). یافته‌های پژوهشی با عنوان تأثیر اخلاق کار اسلامی و ادراک از عدالت سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که اخلاق کار اسلامی و ادراک از عدالت سازمانی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد؛ هم‌چنین اخلاق کار اسلامی به طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبتی دارد ولی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار نگرفت. از طرفی نقش رضایت شغلی به عنوان متغیر میانجی اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت (۲۹).

نتایج تحقیق دیگری نشان می‌دهد که بین اخلاق حرفه‌ای و رهبری اخلاقی<sup>۱۶</sup> با مسؤولیت‌پذیری اجتماعی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۳۰). نتایج تحقیقی با عنوان «نقش میانجی مسؤولیت اجتماعی در رابطه اخلاق حرفه‌ای مدیران با رفتار شهروندی سازمانی هواداران باشگاه‌های فوتبال» نشان داد که اخلاق حرفه‌ای مدیران در جهت مثبت با رفتار شهروندی هواداران ارتباط دارد. هم‌چنین یافته‌ها نشان داد که اخلاق حرفه‌ای و مسؤولیت اجتماعی زمینه‌ساز بروز رفتار شهروندی هواداران باشگاه‌های فوتبال می‌باشند (۳۱). در پژوهشی نشان داده شد که احترام و خودکارآمدی به عنوان متغیرهای میانجی با رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار دارند (۳۲).

هم‌چنین در تحقیق دیگری نشان داده شد که اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم و به اشتراک گذاری دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد (۳۳). اگرچه تا کنون در خصوص کار تیمی و عملکرد آن تحقیقات متعددی انجام شده است و هر یک به جنبه‌های خاصی از آن پرداخته‌اند (۳۴)، لذا در جامعه علمی داخل کشور تحقیقی که به تحلیل رابطه عملکرد تیم‌های کاری با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای پردازد، انجام نشده است. بنابراین در این

**جدول ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد بررسی**

متغیرها	شاخص‌های آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عملکرد تیم‌های کاری		۲۲۹	۳/۶۸	۰/۶۷
اخلاق حرفه‌ای		۲۲۹	۳/۸۶	۰/۸۹
رفتار شهروندی سازمانی		۲۲۹	۳/۸۹	۱/۰۲

**جدول ۲: نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت نرمال بودن متغیرهای تحقیق**

متغیرها	شاخص‌های آماری	تعداد	مقدار K-S	P-Value	نتیجه
عملکرد تیم‌های کاری		۲۲۹	۰/۶۷۸	۰/۷۵۴	نرمال
اخلاق حرفه‌ای		۲۲۹	۰/۷۸۷	۰/۵۹۲	نرمال
رفتار شهروندی سازمانی		۲۲۹	۰/۸۲۵	۰/۵۲۱	نرمال

همانطور که یافته‌های جدول ۲ نشان می‌دهد، سطح معناداری بزرگ‌تر از سطح خطا می‌باشد، لذا توزیع داده‌ها نرمال است. در این پژوهش جهت آزمون فرضیه‌های مورد نظر ابتدا مدل معادلات ساختار یافته را ترسیم نموده، سپس با آزاد کردن روابط بین متغیرها به شاخص‌های مناسب می‌رسیم. در نهایت با استفاده از آزمون  $t$  به بررسی معنی دار بودن آن پرداخته می‌شود. نمودار معادلات ساختار یافته با ضرایب استاندارد در نگاره ۲ و مدل معادلات ساختار یافته با ضرایب معنی دار در نگاره ۳ به منظور آزمون فرضیه‌ها و بررسی روابط بین متغیرها و شاخص‌های مورد نظر نشان داده شده است.

می‌سجد که پاسخ گویی به آن بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می‌باشد (۳۵). ضریب پایایی بر اساس روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۹۴ به دست آمد.

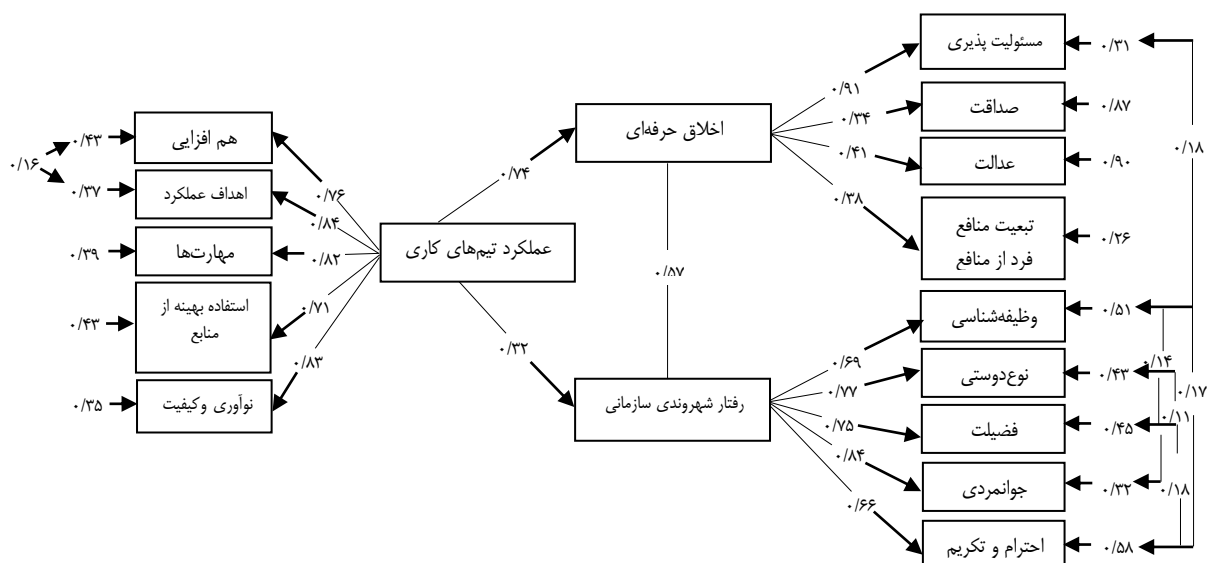
پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای: برای سنجش اخلاق حرفه‌ای از یک پرسشنامه محقق ساخته با اقتباس از مبانی نظری و پیشینه تحقیق استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال و دارای چهار خرده مقیاس از قبیل: مسؤولیت پذیری، صداقت، عدالت، و تبعیت منافع فردی از منافع جمعی می‌باشد. نمره گذاری آن بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت است. ضریب آلفای کرونباخ با روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه اخلاق حرفه‌ای ۰/۷۸۳ به دست آمد.

همچنین روایی سازه هر سه پرسشنامه فوق با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی محاسبه گردید که بار عاملی کلیه سؤالات پرسشنامه‌ها بین ۰/۵۲ تا ۰/۹۱ به دست آمد که نشان دهنده روایی مطلوب پرسش‌ها برای سنجش متغیرهای این پژوهش است. ضمناً صاحب نظران روایی محتوایی هر سه پرسشنامه را مورد تأیید قرار دادند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش‌های آمار توصیفی (درصد، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون کولموگروف- اسمیرنوف، آزمون  $t$  و مدل یابی معادلات ساختاری) با استفاده از نرم‌افزارهای رایانه‌ای «SPSS» و «Lisrel» انجام شده است.

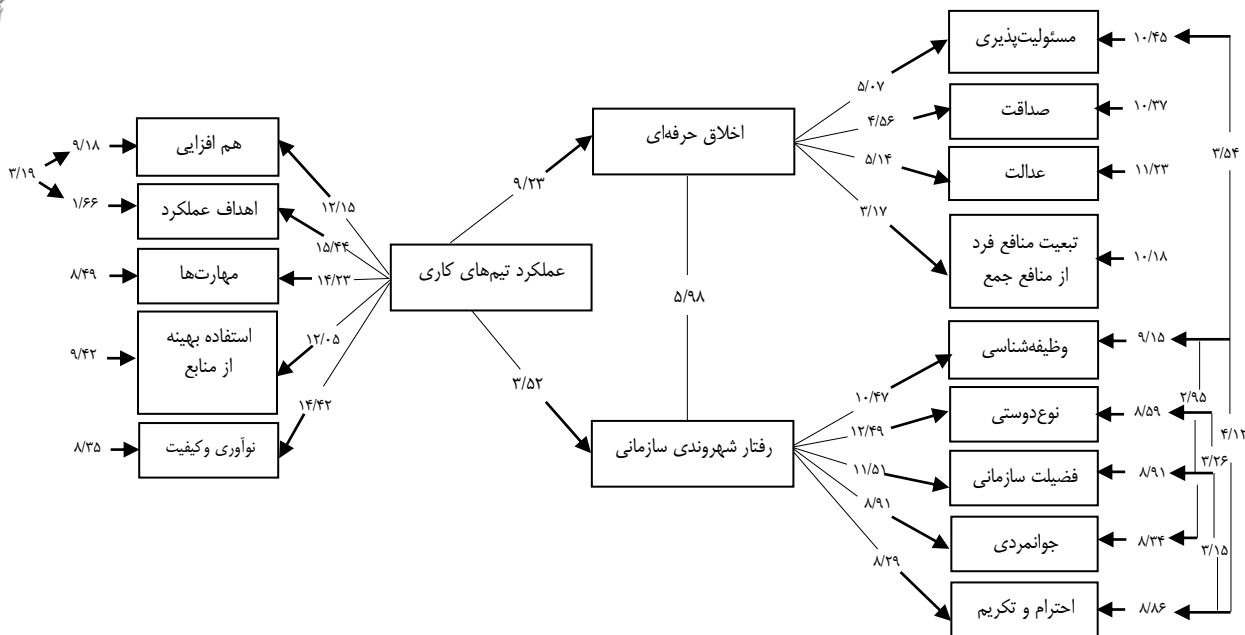
**یافته ها**

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار مربوط به متغیرهای مورد بررسی ارائه شده است. قبل از اجرای آزمون بر روی فرضیه‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ نشان داده شده است.



RMSEA=۰/۶۶۲, p-value = ۰/۰۰۰۰۱, df = ۶۸, Chi-square = ۱۲۹/۹۳

**نگاره ۲: مدل معادلات ساختاری استاندارد**



RMSEA=0.062, p-value=0.0001, df=68, Chi-square=129/94

### نگاره ۳: مدل معادلات ساختاری در حالت معنی دار

نتایج بررسی شاخص‌های نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری پژوهش در جدول (۳) نشان داده شده که با توجه به حد مطلوب دامنه‌ها، مدل ارائه شده از برازش مناسبی برخوردار است.

### جدول ۳: نتایج حاصل از بررسی نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری

نام شاخص	اختصار	حد مطلوب دامنه	میزان به دست آمده	نتیجه
میانگین مجذور پس مانده‌ها	RMR	نزدیک به صفر	0.041	مناسب
ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده	SRMR	نزدیک به صفر	0.044	مناسب
شاخص برازندگی	GFI	$\geq 0.9$	0.93	مناسب
شاخص برازش هنجار شده	NFI	$\geq 0.9$	0.98	مناسب
شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	$\geq 0.9$	0.96	مناسب
شاخص برازش فزاینده	IFI	$\geq 0.9$	0.97	مناسب
شاخص برازش مقایسه‌ای	CFI	$\geq 0.9$	0.98	مناسب
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	0.1 و کمتر	0.064	مناسب
شاخص کای دو به درجه آزادی	df/x <sup>2</sup>	کمتر از ۳	1/90	مناسب

به اینکه میزان آماره  $t$  از مقدار بحرانی 1/96 بزرگ تر است، در نتیجه فرضیه دوم پژوهش نیز تأیید می‌گردد.

آزمون فرضیه سوم: بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه معناداری وجود دارد. مطابق با یافته‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری در نگاره (۲)، ضریب مسیر استاندارد شد متغیر اخلاق حرفه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی، برابر 0/57 است و میزان آماره  $t$  آن، برابر 5/98 است. با توجه به اینکه میزان آماره  $t$  از مقدار بحرانی 1/96 بزرگ‌تر است، در نتیجه فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌گردد.

آزمون فرضیه چهارم: اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. مطابق با یافته‌های

آزمون فرضیه اول: بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. مطابق با یافته‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری در نگاره (۲)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر عملکرد تیم‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی، برابر 0/32 و میزان  $t$  آن، برابر 3/52 است. از آنجایی که آماره  $t$  از مقدار بحرانی 1/96 بزرگ تر است، بدین ترتیب فرضیه اول پژوهشی تأیید می‌گردد.

آزمون فرضیه دوم: بین عملکرد تیم‌های کاری و اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه معناداری وجود دارد. مطابق با یافته‌های به دست آمده از مدل معادلات ساختاری در نگاره (۲)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر عملکرد تیم‌های کاری بر اخلاق حرفه‌ای، برابر 0/74 است و میزان آماره  $t$  آن، برابر 9/23 است. با توجه

به دست آمد از مدل معادلات ساختاری در نگاره (۲)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر عملکرد تیم‌های کاری بر اخلاق حرفه‌ای برابر ۰/۷۴ است، هم چنین میزان ضریب استاندارد شده متغیر اخلاق حرفه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۵۷ است، لذا میزان ضریب مسیر استاندارد شده غیر مستقیم متغیر عملکرد تیم‌های کاری بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق اخلاق حرفه‌ای برابر ۰/۴۲۳ است و میزان آماره  $t$  متناظر با آن برابر ۷/۵۱ و از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر است، در نتیجه فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌گردد.

### بحث

دنیای امروز، دنیای تشکیل تیم‌های کاری است و اگر در هر مؤسسه یا سازمانی، به کار تیمی موفق نشوند، سازمان یکی از کلیدهای مهم موفقیت را از دست می‌دهد. تمرکز بر موضوعاتی همچون رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق حرفه‌ای، مستلزم داشتن روحیه کار تیمی است. واقعیت این است که کاری که یک تیم می‌تواند انجام دهد، از عهده یک فرد به تنهایی بر نمی‌آید؛ چرا که در همکاری، نیروهای افراد در هم ضرب می‌شود و حاصل کار از برآیند توان افراد به صورت تک تک بیشتر است، بر همین اساس کار تیمی از اولویت‌های هر سیستم و سازمان است.

پژوهش حاضر با هدف بررسی و تحلیل رابطه عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام انجام شده است. تجزیه و تحلیل آماری انجام گرفته بر روی فرضیه اول پژوهش نشان می‌دهد که بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر عملکرد تیم‌های کاری و فعالیت و همکاری متقابل اعضای تیم با یکدیگر موجب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود. بدین ترتیب، یکی از مهم ترین عوامل تسهیل کننده و تقویت کننده رفتارهای فرآینقی، توسعه تیم‌های کاری در سطح سازمان می‌باشد. این یافته با نتایج پیشینه مطالعاتی تا حدود زیادی همسویی دارد (۱۱).

در تبیین این یافته می‌توان گفت ویژگی‌هایی همچون: اهداف روشن و متعالی، تعهد و مشارکت، برخورد سازنده، حمایت سازمانی از تیم، اعتماد و مسئولیت‌پذیری<sup>۱۴</sup>، هم افزایی و جو همکاری مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل<sup>۱۵</sup> در اعضای تیم سبب می‌شود که اعضای تیم به صورت خود جوش و آگاهانه و داوطلبانه در بسیاری از فعالیت‌ها به نفع همکاران و سازمان مشارکت نمایند و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (۳۶).

یافته‌های به دست آمده از آزمون فرضیه دوم پژوهش نشان می‌دهد که بین عملکرد تیم‌های کاری و اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، همکاری در تعامل مثبت و سازنده اعضای تیم‌های کاری با یکدیگر سبب ظهور و اشاعه هنجارها و ارزش‌های اخلاقی در محیط

کار می‌شود بنابراین در اثر عملکرد تیم‌های کاری، اصول اخلاق حرفه‌ای در محیط‌های کاری ترویج و اشاعه پیدا می‌کند.

یافته‌های به دست آمده از آزمون فرضیه سوم پژوهش نشان می‌دهد که بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اخلاق حرفه‌ای نشأت گرفته از هنجارها و ارزش‌های مشترک پذیرفته شده و قوانین سازمانی است، در صورتی که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری، داوطلبانه و فرآینقی است. افرادی که رفتار اخلاقی بالاتر و بیشتری دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند. می‌توان این گونه نتیجه گرفت که افرادی که ظهور و نمود اخلاق حرفه‌ای بالاتری دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را نیز نشان دهند. این یافته با نتایج پیشینه مطالعاتی مطابقت دارد (۳۳، ۳۱، ۲۹، ۲۳).

تجزیه و تحلیل‌های آماری انجام گرفته بر روی فرضیه چهارم پژوهش نشان می‌دهد که اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین عملکرد تیم‌های کاری و رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی دارد. این یافته نشان داده است که متغیر عملکرد تیم‌های کاری به صورت مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. هم چنین عملکرد تیم‌های کاری از طریق نقش میانجی گری اخلاق حرفه‌ای نیز بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری داشته است. به عبارت دیگر، فعالیت و عملکرد تیم‌های کاری باعث ترویج و اشاعه اصول اخلاق حرفه‌ای می‌شود که به تبع آن رفتارهای شهروندی سازمانی نیز تقویت و ترویج می‌شوند.

از جمله محدودیت‌هایی که در این پژوهش وجود داشت می‌توان به فقدان فرهنگ تحقیق و پژوهش در سازمان‌های دولتی اشاره نمود. هم چنین در تعمیم نتایج به دست آمده به سایر سازمان‌ها باید احتیاط لازم را به عمل آورد.

پیشنهادهای زیر در راستای موضوع مورد تحقیق به مسئولین سازمان‌ها ارائه می‌شود:

- فراهم نمودن زمینه آشنایی و شناخت بیشتر مدیران و سرپرستان سازمان‌ها از مهارت تیم سازی و کار تیمی .
- پیاده سازی زیر ساخت‌ها و مؤلفه‌های تیم سازی در سازمان‌ها و تسهیل فرآیند کار تیمی.
- تقویت روحیه کار جسمی و تیمی به عنوان زمینه شکل گیری و تداوم فعالیت تیم‌های کاری.
- به مسئولین سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود، برای بهبود و ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی، سعی کنند عوامل ایجاد کننده این رفتار را شناسایی کرده و برای ایجاد آنها در سازمان تلاش نمایند.
- ایجاد رفتار شهروندی سازمانی نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک است. رفتار شهروندی سازمانی در محیطی توسعه و گسترش پیدا می‌کند که در آن ارزش‌ها و نگرش‌های مشترکی در میان کارکنان در خصوص پیروی داوطلبانه کارکنان از مقررات و قوانین سازمانی (وظیفه شناسی)، تحمل پذیری نسبت به مشکلات و سختی‌های روزمره و وفاداری نسبت به سازمان پدید آمده باشد. به بیان

## References

- Najafizadeh M, Zahedi SM. (2016). Pathology of personnel performance management system in qazvin university of medical sciences using the three-branch model. Quarterly Journal of Development and Transformation Management; (25): 59-69. (In Persian).
- Hiresch WZ, Weber L. (2002). Challenges for higher education in the third millennium. Translated by: Translators Group. Tehran: Imam Hossein University Press. (In Persian).
- Procter S, Currie G. (2004). Target – based teamworking: groups, work and interdependence in the uk civil service. Human Relations; 57 (12):1547-1572.
- Ayoko OB, Callan VJ, Hartel CE. (2003). Workplace conflict, bullying, and counterproductive behaviors. The International Journal of Organizational Analysis; 11(4): 283-301.
- Nadi M, Avanchian MR, Noghani dokht Bahmani M. (2017). Qualitative study of team building and teamwork at public universities in Iran. Journal of Organizational Behavior Studies; 6(1): 81-120. (In Persian).
- Lechler T. (2001). Social interaction: a determant of entrepreneurial team venture success. Smal Business Economics ;16(4): 263-278.
- Beckman CM. (2006). The influence of founding team company affiliations on firm behavior. Academy of Management Journal; 49 (4): 741-758.
- Bishop JW, Scott K. (1991). Employee commitment and work team prodctivity. Human Resources Magazing; 11:107-111.
- Bishop JW, Scott KD, Casino LS. (1997).The differential effects of team commitment and organizational commitment on job performance and intention to quit .Bostan: Paper Presented at The Annual Meeting of The Academy of Management.
- Henry E, Peelle DM. (2007). Reciprocating perceived organizational support through cidzanship behaviors. Journal of Manageral Issues; 19(4):554-575.
- Arefi M, Shohoodi M, Zandi K. (2012). The Relationship between organizational citizenship behavior and teamwork: case study of kurdistan university employees. Quarterly Journal of Occupational and Organizational Counseling; 4(12):31- 49. (In Persian).
- Soleimani M, Baqi-Nasrabadi A. (2011). The role of human resources management in the excellence of professional ethics in religious research centers of qom province. Two Journal of Islamic Studies and Management; 2(1):125-143. (In Persian) .
- French V, Vebel SH. (2001). Management change in organization. Translated by: Alvani SM,

- حمایت مدیران از رفتارهای شهروندی سازمانی و اصول اخلاق حرفه‌ای باعث ترویج و نهادینه شدن آن‌ها در سطح سازمان‌ها می‌شود.
- انتشار و ترویج اصول و ارزش‌های اخلاقی در قالب تدوین منشور اخلاقی و عهد نامه‌های اخلاقی.
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی ضمن خدمت در مورد اخلاق حرفه‌ای و تقویت رفتار شهروندی سازمانی.
- تقدیر و اعطای پاداش مناسب به کارکنان شهروند خوب و اخلاق محور.

## نتیجه‌گیری

وجود تیم‌های کاری در سطح سازمان موجب افزایش عملکرد و بهبود فعالیت متقابل اعضاء می‌شود که در نتیجه همکاری، تعامل و هم افزایی متقابل اعضاء تیم با رعایت ارزش‌ها و اصول اخلاق حرفه‌ای تمایل بیشتری به مشارکت در فعالیت‌های فرآینقی با حمایت و پشتیبانی اعضاء از یکدیگر پیدا می‌کنند که این عوامل منجر به اثربخشی سازمانی می‌شود. بدین ترتیب یکی از بهترین شیوه‌های توانمند سازی کارکنان و توسعه رفتاری فرآینقش و ترویج اصول اخلاق حرفه‌ای، تیم‌سازی و کار تیمی است که از این طریق می‌توان با الگوسازی یا نمایش دادن رفتارهای صحیح و با فراهم آوردن حمایت‌های اجتماعی بستر بسیاری از نگرش‌ها و رفتارهای مطلوب از جمله رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق حرفه‌ای در بین اعضاء سازمان فراهم و تقویت نمود.

## ملاحظه‌های اخلاقی

موضوعات اخلاقی نظیر حفظ امانت، رضایت آگاهانه، انتشار چندگانه و سایر در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته اند.

## واژه نامه

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. Growth                              | بالندگی               |
| 2. Team work                           | کار تیمی              |
| 3. workgroup                           | گروه کاری             |
| 4. Obligation                          | تعهد                  |
| 5. Ethics                              | اخلاق                 |
| 6. Organizational Citizenship Behavior | رفتار شهروندی سازمانی |
| 7. Mutual support                      | حمایت متقابل          |
| 8. Coherence                           | انسجام                |
| 9. Altruism                            | نوع دوستی             |
| 10. Citizenship virtue                 | فضیلت شهروندی         |
| 11. Chivalry                           | جوانمردی              |
| 12. Moral Responsibility               | مسئولیت اخلاقی        |
| 13. Politesse                          | نزاکت                 |
| 14. Respocibility                      | مسئولیت پذیری         |

27. Ghanbari C, Beheshti Rad R. (2016). Investigating the effect of organizational silence on reduction of teamwork and organizational performance based on balanced scorecard (bsc) (case study: employees of razi university of Kermanshah). *Journal of Applied Sociology*; 27(4): 47-60. (In Persian).
28. Khanzadeh A, Motlaagh MI, Mirshakak AR, Niakan M, Akbari-Nasaji N, Nasrollahpour Shirvani SD. (2017). Evaluation of the performance of the working teams of the faculty of medical sciences of Abadan from the point of view of managers and experts. *Quarterly of Management Development and Health Resources*; 1(1):9-17. (In Persian).
29. Nikom M, Shaker Ardakani M, Ghafoori Charkhabi H. (2017). Analysis of the impact of islamic work ethics and perception of organizational justice on organizational citizenship behavior. *Islamic Management Management Journal*; 25(2):139-163. (In Persian).
30. Karami M, Ghalavandi H, Ghalei A. (2017). The relationship between professional ethics, ethical leadership and social responsibility in schools. *Two Journal of Management Education*; 5(1):93 -112. (In Persian).
31. Hatami S, Aghaei N, Poursolantani Zarandi H, Akbari Yazdi H. (2018). The role of mediator of social responsibility in the relationship between professional ethics of managers and organizational citizenship behavior of football club fans. *Organizational Behavioral Organizational Management in Sport Studies*; 5(1):89-98. (In Persian).
32. Yang C, Ding G, Lo KW. (2016). Ethical leadersh and multidimensional organizational citizenship behaviors: the mediating effects of self – efficacy, respect, and leader – member exchange. *Group and Organization Management*; 41 (3):344- 357.
33. Murtaza G, Abbas M, Raja U, Roques O, Khalid A, Mushtaq R. (2016). Impact of Islamic work ethics on organizational citizen ship behavior and know ledge – sharing behaviors. *Journal of Business Ethics*; 133 (2): 325 -333.
34. Kheirandish M, Khodaei A, Mohammadi A. (2015). A comprehensive model of factors influencing effective teamwork in the organization bed and its measurement scales. *Journal of Organizational Behavior Studies*; 4(3):31-60. (In Persian).
35. Moghimi SM, Ramazan M. (2013). Management research, organizational behavior management (organizational level). 2<sup>nd</sup> Ed. Tehran: Industrial Management Organization Publication. (In Persian).
36. Nasr Isfahani A, Rabbani M, Farrokhi M, Amiri Z. (2015). The effect of religious faith on organizational citizenship behavior: a service organization in the north east of Tehran. *Islamic Management Manuscript*; 23(1):183-202. (In Persian).
- Danaeefard H. Tehran: Saffar Publishing. (In Persian).
14. Morhed J, Griffin RW. (2003). Organizational behavior. Translated by: Alvani SM, Memarzadeh G. Tehran: Morvarid Publications. (In Persian).
15. Barker DP, Amodeo AM, Krokos AJ, Herrera H .(2010). Assessin teamwork attitudes in healthcare: development of the team STEPPS teamwork attituds questionnaire. *Quasar Health Care*; 19:1-4.
16. Hoegl M, Parboteeah K. (2007). Creativity in innovative projects: how teamwork matters. *J. Eng. Techno Manage*; 24:148-166.
17. Montazeri M, Fathizadeh A, Sadeghi J. (2017). The effects of trust on the organizational citizenship behavior and organizational performance. *Quarterly Journal of Organizational Behavior Studies*; 6(4): 81-105. (In Persian).
18. Moghimi SM, Samadi Miar Kalei H. (2015). The relationship between organizational citizenship behavior and improvement of the knowledge sharing level among mazandaran provincial education staff. *Quarterly Journal of Educational Management Leadership, Islamic Azad University, Garmsar Branch*; 9(3): 1394, 119-134. (In Persian).
19. Moghimi SM, Ramazan M. (2013). Management proofreading, organizational behavior management (individual and group level). Tehran: Industrial Management Organization Publication. (In Persian).
20. Parhizkar MM, Hoseini R. (2015). Professional ethics in management with islamic approach. Tehran: Payame Noor University Press. (In Persian).
21. Hassanpour A, Abbasi T, Hudipour A. (2017). Identifying and prioritizing the ways of institutionalizing ethics in an organization. *Journal of Ethics in Science and Technology*; 12(1): 1-11. (In Persian).
22. Yaghin Lu M, Javaher Dashti F, Khalili Iraqi M. (2003). Professional ethics from compilation to practice. *Tadbir Monthly*; 135:80-88. (In Persian).
23. Askari N, Nikour G, Amini M. (2014). The study of the relationship between islamic ethics and organizational citizenship behavior. *Islamic Management Quarterly*; 22(1):123-139. (In Persian).
24. Davoudi AHM, Pajhoohesh SH. (2015). Evaluation of common leadership model in the knowledge creation team at the razi university faculty members in Kermanshah. *Journal of Educational Management Approach*; 6(1):123-146. (In Persian) .
25. Nowruzi Koohdasht R, Jahani J. (2015). The role of the effectiveness of working groups and cultural intelligence in educational organizations. second conference on psychology educational sciences and lifestyle. Mashhad: Torbat Heydariyh University.
26. Muradpoor Haji Firuz A, Habibi M, Atay M. (2016). Factors affecting the performance of task forms. Available at: <https://www.Civilica.com/Paper-NDMCONFT04-027.html>. Accessed: 12 Jun 2020.