

## چکیده

هدف از انجام این مطالعه آن است که با مروری بر ادبیات پژوهشی موجود در حوزه سیرت مدیران و تعهد سازمانی، مدلی رگرسیونی برای بررسی تاثیر سیرت نیکوی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان تدوین گردد. مدل پیشنهادی پژوهش بر اساس روابط موجود میان متغیرهای پژوهش و بر اساس یافته‌های محققان پیشین تدوین شده و با استفاده از رگرسیون چندگانه به روش ریدج مورد آزمون قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان گمرک جمهوری اسلامی ایران بوده است. به منظور جمع آوری داده‌ها، مطالعه‌ای میدانی روی نمونه‌ای شامل 106 نفر از جامعه انجام شد. داده‌های حاصل نیز با استفاده از نرم افزار آماری SPSS تحلیل شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که ابعاد سیرت مدیران (صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و حکمت) تأثیر مثبت و معنی داری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد. همچنین، مشخص شد که ابعاد صداقت، حکمت، شوخ طبعی، تواضع، شور و اشتیاق، غمخواری، و شجاعت به ترتیب بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی کارکنان داشته اند.

## کلید واژه:

سیرت نیکوی مدیران، تعهد سازمانی، گمرک جمهوری اسلامی ایران

## تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: سازمان گمرک جمهوری اسلامی ایران)

ماهرخ مختاران (نویسنده مسئول)

دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه، ایران،

m.mokhtaran@iaufb.ac.ir

## مقدمه

امروزه اندیشمندان دانش مدیریت با توجه به تغییرات و دگرگونی‌های پیوسته ای که سازمان‌ها با آن مواجه هستند، به این نتیجه رسیده‌اند که مهمترین عامل کسب مزیت رقابتی در سازمان‌ها، منابع انسانی است. تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و فرایند مستمری است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه خود را به سازمان، موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند (پوژا<sup>1</sup>، 2011). به اعتقاد مک کوایری<sup>2</sup> (2004) تعهد سازمانی کارکنان وابسته به عواملی از قبیل عوامل فردی، عوامل شغلی (رضایت شغلی، استقلال حرفه‌ای، و...)، عوامل سازمانی (رهبری، ساختار عدم تمرکز، حمایت سازمانی، و...) و عوامل فراسازمانی (فرصت‌های استخدامی و...) می‌باشد. تعهد سازمانی می‌تواند بهره‌وری، ترک خدمت، غیبت از کار، رفتارهای سازمانی، سلامت کارکنان، اثربخشی و کیفیت ارائه خدمات را تحت تأثیر قرار دهد. برای بررسی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی از نظریات جامعه‌شناسی متفاوتی استفاده شده است. بنابر قضایای موفقیت و ارزش جورج هومنز تعهد سازمانی تابعی از پاداش کار و ارزش کار است یعنی اگر فرد سطح تعهد بالایی داشته باشد اما در قبال آن پاداش مورد انتظارش را دریافت نکند احتمال باقی ماندن در تعهد پیشین او کاهش می‌یابد. تجانس بین پاداش‌های کار (پاداش‌های سازمانی و اجتماعی) و ارزش‌های کار منجر به تعهد سازمانی بیشتر می‌گردد (کاترین<sup>3</sup>، 2011). طبق نظریه برابری آدامز وقتی کارکنان حس کنند که به آنان به طریقی ناعادلانه و غیرمنصفانه رفتار می‌شود به

فعالیت‌هایی می‌پردازند که هدف آن اصلاح احساسات مربوط به رفتار عادلانه است لذا اگر پاداش‌های ارزیابی شده از سوی سازمان از دید کارکنان عادلانه باشد، خشنودی بالاتر پدید می‌آید زیرا کارکنان احساس می‌کنند که متناسب با کار و کوشش خود پاداش گرفته‌اند (فرانس و همکاران<sup>4</sup>، 2009). مطابق با این نظریه‌ها، کارکنان زمانی به سازمان متعهد می‌



شوند که از سوی سازمان با آنها رفتار مناسبی صورت گیرد که این تعهد می تواند نوعی واکنش به رفتارها و شخصیت مدیران سازمان باشد که تحت عنوان سیرت مدیران شناخته می شود. سیرت حدی است که نشان می دهد، فرد بر اساس ارزش های سطح بالا زندگی می کند. فردی که فاقد سیرت نیکوست، بر سر ارزش های سطح بالا مصالحه می کند (نصر اصفهانی و همکاران، 1391). سیرت مدیران را نمی توان از اعمال و کردارشان جدا دانست. لذا سیرت نیکوی مدیران می تواند یکی از عوامل تعیین کننده رفتارها و نگرش های کارکنان در محیط سازمان از جمله ادراک از حمایت سازمان و تعهد سازمانی باشد (لامسا و پوستیت<sup>5</sup>، 2006). از آنجا که وجود رفتارهای غیراخلاقی، کارکنان را نسبت به مدیران بدبین و تعهد آنها به مدیریت و سازمان را زایل کرده است و در سال های اخیر، در واکنش به این وضعیت، سازمان ها استراتژی هایی چون تدوین ضوابط اخلاقی برای هدایت کارکنان را در پیش گرفته اند. مدیران تلاش می کنند تصویری از خود ارائه دهند که فردی مهم، شایسته و دارای کنترل بر رویدادها هستند و کارکنان وقتی ضعف و خطایی در سیرت مدیر خود مشاهده کنند، تعهد کمتری نسبت به سازمان پیدا خواهند کرد؛ زیرا مهم ترین دارایی یک مدیر، سیرت زیبای اوست. بر این اساس، هدف از مطالعه حاضر بررسی تأثیر سیرت مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با انجام مطالعه ای موردی روی سازمان گمرک جمهوری اسلامی ایران می باشد. به منظور دستیابی به اهداف پژوهش، مدلی مفهومی تدوین گردید که دربرگیرنده ارتباطات رگرسیونی میان ابعاد سیرت نیکوی مدیران و تعهد سازمانی بوده و با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه ساختاری مورد آزمون قرار خواهد گرفت. در ادامه، با مروری بر مبانی نظری موجود در زمینه سیرت نیکوی مدیران و تعهد سازمانی چهارچوبی برای ایجاد ارتباط میان ابعاد سیرت نیکوی مدیران و تعهد سازمانی ارائه خواهد شد. سپس، روش شناسی پژوهش مورد بحث قرار گرفته و در پایان، یافته ها، پیشنهادات کاربردی و محدودیت های پژوهش ارائه می شود.

## 1. مبانی نظری پژوهش

### 1.1. سیرت مدیر<sup>6</sup>

به تازگی علاقه زیادی به موضوعات مربوط به فضایل و سیرت بین دانشمندان اجتماعی و روانشناسان به وجود آمده است. افرادی که به قله های کامیابی پا می گذارند اما سیرت لازم را برای حفظ آن ندارند به سوی فاجعه سوق می یابند. پیروانی که در سیرت رهبران خود ضعف مشاهده کنند اعتماد خود را از دست می دهند و رویگردان می شوند (ساریس و همکاران<sup>7</sup>، 2006). سیرت نیکو حدی و میزانی است که نشان می دهد، فرد بر اساس ارزش های سطح بالا زندگی می کند. افراد دارای سیرت نیکو، دامنه وسیعی از فضیلتها را پذیرفته اند و بر اساس آنها عمل می کنند. آنان علاقه بلند مدت به خود و دیگران دارند. البته هر انسانی تمایل دارد که ظاهر آراسته ای از خود نمایش دهد؛ اما ظاهر و صورت، بدون پشتوانه سیرت زیبا نمی تواند در بلند مدت چندان زیبا جلوه کند. بنابراین لازم است افراد بکوشند به باطن سیرت خود توجه کنند (نصر اصفهانی و همکاران، 1391). محققان مختلف ابعاد مختلفی را برای سیرت نیکوی مدیران بر شمرده اند. به عنوان مثال، پترسون و سلیگمن<sup>8</sup> (2004) عناصر سیرت نیکوی مدیران را نگرش مثبت، شهروندی، غمخواری، ملاحظات انسانی، همکاری، شجاعت، ادب، پشتکار، تواضع، خوش بینی، شکیبایی، کاردانی، مسئولیت پذیری، خلوص، کار گروهی، تحمل و مدارا، مورد اعتماد بودن معرفی کرده است. داتی<sup>9</sup> (2008) وفاداری، وظیفه شناسی، احترام، خدمت بدون احساس غرور، درستکاری، صداقت و شجاعت فردی را به عنوان مؤلفه های سیرت نیکوی مدیران مشخص کرده است. بارکر و کوی<sup>10</sup> (2003) هفت مؤلفه برای سیرت مدیران مشخص کرده اند که عبارتند از: صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و فروتنی، حکمت.

1- صداقت<sup>11</sup>: پیروی از کدهای اخلاقی استاندارد فرد با صداقت هنگامی که با انتخاب های گوناگون مواجه می شود، همواره کار صحیح را انتخاب می کند.

2- شور و اشتیاق<sup>12</sup>: داشتن منبع انرژی در ذات خود که باعث می شود فرد نتایج فوق العاده کسب کند.



- 3- شجاعت<sup>13</sup>: مقاومت در برابر ترس و تسلط بر ترس است.
- اطمینان فرد جهت پیشبرد و یا دفاع از آنچه که به نظر وی درست است می باشد. نمونه هایی از صفات افراد دارای این خصوصیت، جسارت، نترس بودن و اعتماد به نفس است.
- 4- غمخواری<sup>14</sup>: توجه به رنج و ناراحتی یا رفاه دیگران و ارائه کمک و نشان دادن ترحم به دیگران.
- 5- شوخ طبعی<sup>15</sup>: بر لب دیگری لبخند آوردن توانایی فرد در خندانن، تفرح و شاد کردن افرادی با رفتار و احساسات و نگرش های متفاوت.
- 6- تواضع و فروتنی<sup>16</sup>: ویژگی که بر اساس آن، فرد افتادگی نشان می دهد و از تکبر دوری می کند. تواضع و فروتنی شامل فعالیت هایی است که مانع از بوجود آمدن مشکلات کاری برای دیگران می شود. مانند ضایع نکردن حقوق دیگران در محل کار.
- 7- حکمت<sup>17</sup>: پردازش تجارب و دانش همراه با قدرت به کارگیری آنها به طور انتقادی یا کاربردی که در آن افراد به تجزیه و تحلیل و ارزیابی شواهد و وضعیت موجود پرداخته و ایده ها و راه حل های خود را گسترش می دهند.
- در این تحقیق نیز برای سنجش سیرت مدیران از این مؤلفه ها استفاده گردید (مدل مفهومی پژوهش را ببینید).

## 2.1. تعهد سازمانی<sup>18</sup>

تعهد سازمانی مفهومی پیچیده و چندوجهی است و ابعاد روان شناختی (تعهد عاطفی)، اجتماعی (تعهد هنجاری) و اقتصادی (تعهد مستمر) دارد. برای شناخت فضای مفهومی، ابعاد و کاربرد این مفهوم، بررسی مراحل رشد و توسعه آن ضروری است. به طور کلی، توسعه مفهومی تعهد سازمانی را می توان به سه دوره تقسیم کرد که بدون تردید هر یک از این دوره ها تأثیر نیرومندی بر وضعیت مفهوم سازی کنونی آن داشته است. در دوره اول، تحقیقات بر مفهوم سازی هوارد بکر (1960) متکی بود. اصطلاح مزایای جانبی به انباشت سرمایه گذاری ارزشمندی اشاره دارد که به وسیله افراد انجام می گیرد و در صورت ترک سازمان آن را از دست خواهند داد. در دومین دوره، تمرکز مطالعات از مزایای جانبی مادی به دلبستگی روان شناختی تغییر داد. در این رهیافت گرایشی که به دست پورتر (1974) توسعه یافت، تعهد سازمانی به عنوان سازه ای یک بعدی در نظر گرفته شده بود که تنها بر دلبستگی عاطفی تمرکز داشت. در دوره سوم، چندین رهیافت مهم چندبعدی توسعه یافت که یکی از مهمترین آنها را مایر و الن (1991) مطرح کردند. مایر و الن علاقه مند بودند با طرح رهیافت چندبعدی، مجموعه پیوندهای گسترده تری را بررسی کنند که بین کارمندان و سازمان وجود دارد. آنها تعهد را نیرویی الزام آور و مقیدکننده می دانند. این نیرو یک قالب ذهنی یا حالت روان شناختی است که فرد را به انجام کنش وادار می سازد (واندنبرگ و همکاران<sup>19</sup>، 2004). طبق نظر مایر و الن برای تمایز میان تعهداتی که توسط قالب های ذهنی مختلف مشخص می شود، می توان سه عنوان تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری را برگزید. تعهد عاطفی به دلبستگی احساسی کارمندان به سازمان، هم ذات پنداری با آن و درگیری در آن اشاره دارد. در این دیدگاه بر وجه گرایشی و احساسی رابطه کارمندان با سازمان تأکید می شود. دومین بعد از تعهد سازمانی، تعهد مستمر است که در نظریه مزایای جانبی بکر ریشه دارد و براساس نیاز کارمندان به سازمان شکل می گیرد. بعد سوم تعهد سازمانی تعهد هنجاری است که نشان دهنده نوعی احساس الزام و تکلیف برای ماندن در سازمان است. وجه مشترک هر سه مؤلفه این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه کارمندان را با سازمان مشخص می سازد و به تصمیم آن ها برای ادامه عضویت در سازمان یا قطع همکاری با آن اشاره دارد (سامرز<sup>20</sup>، 2009).

## 2. پیشینه تجربی پژوهش

مروری بر مطالعات قبلی نشان می دهد تا کنون هیچ مطالعه ای رابطه میان سیرت مدیران و تعهد سازمانی کارکنان را مورد بررسی قرار نداده است. با این حال، به برخی از مطالعاتی که از نظر موضوعی تا اندازه ای مشابه با پژوهش حاضر می

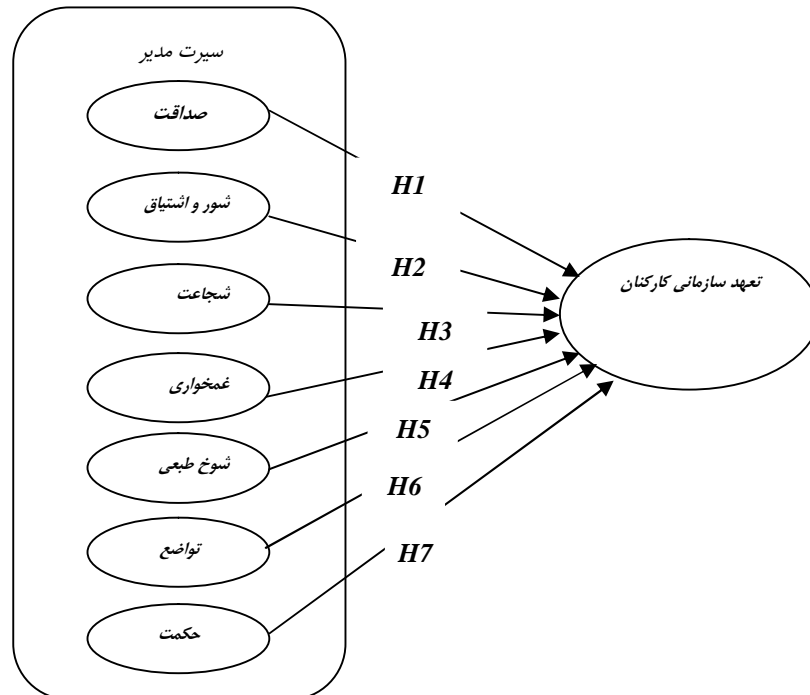


باشد اشاره می‌گردد. نصر اصفهانی و همکاران (1391) به بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان بر طبق آموزه های اسلامی پرداختند و نشان دادند که سیرت نیکوی مدیران ارتباط مستقیم و مثبتی با شادی کارکنان دارد. شیرازی و احمدی (1393) دریافتند که میان جو اخلاقی و اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان از یک سو و میان اعتماد و تعهد از سوی دیگر رابطه معنی داری وجود دارد. به علاوه، مشخص شد که علاقه مندی، کارایی، دوستی، روحیه کار گروهی، معنویات فردی، و مسئولیت اجتماعی با تعهد سازمانی رابطه دارد. هویدا و همکاران (1393) نتیجه گرفتند که سیرت نیکو بر کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبتی دارد. کیفیت زندگی کاری نیز تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. نادری و اسدی (1393) دریافتند که سیرت نیکوی مدیران تأثیر مثبتی بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد. به علاوه، این دو متغیر نیز به نوبه خود بر تسهیم دانش کارکنان تأثیر داشت. پاشا و خدادادی (1388) نشان دادند که بین ویژگی های شخصیتی کارکنان با تعهد سازمانی عاطفی و هنجاری رابطه معنی داری وجود دارد اما با تعهد مستمر رابطه معنی داری مشاهده نشد. نصر اصفهانی (1389) با انجام مطالعه ای در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال بختیاری، سیرت نیکو را در هفت مولفه شامل صداقت، شجاعت، تواضع، حکمت، شور و اشتیاق، غمخواری، و شوخ طبعی مورد سنجش قرار داد. بر اساس نتایج، صداقت و شجاعت بیشترین میانگین را برخوردار بودند. ساروس و همکاران<sup>21</sup> (2006) دریافتند که سیرت چندبعدی بوده و با توجه به ویژگی های جمعیت شناختی مدیران (مثل سن، جنسیت، میزان ارشدیت، سال های خدمت به عنوان مدیر اجرایی) متفاوت است. گاندر و همکاران<sup>22</sup> (2012) به بررسی سیرت نیکو در محیط کار پرداختند و با استفاده از نمونه ای 887 نفره از زنان پرستار دریافتند که رفتارهای کارکنان در محیط کار و الگوهای تجربه تحت تأثیر سیرت نیکوی مدیران بیمارستان قرار دارد. در واقع، سیرت نیکوی مدیران منجر به بهبود عملکرد و خروجی های مثبت کارکنان در محل کار می‌گردد. اسلام و همکاران<sup>23</sup> (2013) نشان دادند که رابطه مدیر-کارمند، فرهنگ یادگیری سازمانی، و تعهد سازمانی با یکدیگر همبسته هستند. نتایج معادلات ساختاری نیز بیانگر آن بود که تعهد سازمانی نقش تعدیل کننده میان فرهنگ سازمانی و قصد ترک خدمت ایفا می‌کند.

### 3. توسعه فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش

مطابق با نظریه موفقیت و ارزش هومنز، هنگامی که کارکنان سیرت مدیر مستقیم خود یا مدیران ارشد سازمان را نیکو ادراک نمایند، به احتمال زیاد نسبت به سازمان متعهدتر خواهند شد. براین اساس می‌توان فرضیه های پژوهش را به شرح زیر بیان نمود:

- فرضیه اول (H1): صداقت مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه دوم (H2): شور و اشتیاق مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه سوم (H3): شجاعت مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه چهارم (H4): غمخواری مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه پنجم (H5): شوخ طبعی مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه ششم (H6): تواضع و فروتنی مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
  - فرضیه هفتم (H7): حکمت مدیر ارتباط مستقیم و معنی داری با تعهد سازمانی کارکنان دارد.
- با توجه به مباحث فوق الذکر و بر اساس فرضیه های تدوین شده، می‌توان مدل مفهومی پژوهش را به شکل زیر ارائه نمود (شکل 1) را ببینید).



شکل (1). مدل مفهومی پژوهش

#### 4. روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر از نوع توصیفی-کاربردی است که به روش پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان گمرک جمهوری اسلامی ایران است. پس از انجام مطالعه‌ای مقدماتی روی بخش کوچکی از جامعه آماری شامل 30 نفر از کارکنان گمرک جمهوری اسلامی ایران در شهر تهران و تعیین انحراف معیار، حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران در سطح خطای 5 درصد و دقت 0/05 برابر با 106 نفر برآورد گردید. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس<sup>24</sup> استفاده شده است. بدین ترتیب که با مراجعه به گمرک جمهوری اسلامی ایران واقع در شهر تهران، از کارکنان آن به‌طور تصادفی نمونه‌گیری به عمل آمد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود که از دو بخش شامل سئوالاتی در مورد ابعاد سیرت نیکوی مدیران (21 سئوال) و تعهد سازمانی (3 سئوال) تشکیل می‌شد. در بخش اول، از پاسخ‌دهندگان خواسته شد سیرت مدیران مستقیم خود را (شامل ابعاد صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخی طبیعی، تواضع و حکمت) را روی یک مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت از 1 (خیلی کم) تا 5 (خیلی زیاد) رتبه بندی نمایند. سئوالات مربوط به این بخش از مطالعه ایسمن<sup>25</sup> (2010) اقتباس شده است. در بخش دوم، سئوالات مربوط به تعهد سازمانی از مطالعه اهاننا<sup>26</sup> (2014) اقتباس شدند. از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا میزان مخالفت یا موافقت خود را با سئوالات مطرح شده، روی یک مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت از 1 (کاملاً مخالف) تا 5 (کاملاً موافق) رتبه بندی نمایند. تحلیل داده‌ها در دو مرحله برای صورت می‌گیرد. در مرحله اول، روایی و پایایی ابزار سنجش مورد آزمون قرار می‌گیرد و سپس به منظور آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل، مدل رگرسیونی پژوهش مورد اندازه‌گیری‌های آماری قرار خواهد گرفت. در مرحله اول، به منظور بررسی روایی پرسشنامه از روایی تشخیصی<sup>27</sup> استفاده شد. روایی تشخیصی، معنی داری تفاوت میان دو عامل را اندازه‌گیری می‌نماید. برای بررسی روایی تشخیصی از ضرایب همبستگی میان عوامل استفاده می‌شود. در صورتیکه، ضرایب همبستگی میان عوامل کمتر از 0,85 باشد، می‌توان استدلال نمود که ابزار سنجش از روایی تشخیصی مناسبی برخوردار است (کلاین<sup>28</sup>، 2005). برای تعیین پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. اگر مقادیر آلفای کرونباخ بزرگتر از



0,7 باشد، پایایی پرسشنامه در حد رضایت‌بخشی می‌باشد (هر و همکاران<sup>29</sup>، 2006). در مرحله دوم، به منظور رد یا تأیید فرضیه‌ها، از تحلیل رگرسیون چندگانه با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 22 استفاده شد.

## 5. یافته‌های پژوهش

### 1.5. مشخصات نمونه

از نظر مشخصات جمعیت شناختی، نمونه آماری نشان می‌دهد که بخش عمده ای از پاسخ دهندگان در دامنه های سنی 20 تا 29 سال (34/9 درصد) و 30 تا 39 سال (45/28 درصد) قرار دارند. از نظر جنسیت و وضعیت تأهل نیز اکثریت پاسخ دهندگان متأهل (67/93 درصد) و مرد (81/13 درصد) بودند. همچنین بیشتر پاسخ دهندگان دارای تحصیلات لیسانس (70/75 درصد) بودند. از نظر سابقه کار کردن با مدیر فعلی نیز 59/44 درصد عنوان کردند که بین 3 تا 10 سال با مدیر فعلی همکاری داشته اند.

جدول (1). مشخصات نمونه مورد بررسی

متغیر جمعیت شناختی	فروانی	درصد
<b>سن</b>		
29-20 سال	37	34/90
39-30 سال	48	45/28
49-40 سال	16	15/09
50 سال و بالاتر	5	4/72
<b>جنسیت</b>		
مرد	86	81/13
زن	20	18/87
<b>سطح تحصیلات</b>		
فوق دیپلم و پایین تر	10	9/43
لیسانس	75	70/75
فوق لیسانس و بالاتر	21	19/81
<b>وضعیت تأهل</b>		
متاهل	72	67/93
مجرد	34	32/07
<b>سابقه کار کردن با مدیر فعلی</b>		
کمتر از 3 سال	34	32/07
3-10 سال	63	59/44
بیش از 10 سال	9	8/49

### 2.5. روایی و پایایی ابزار پژوهش

جدول (2) ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود، ضریب آلفای کرونباخ تمامی متغیرهای پژوهش نیز بالاتر از 0,7 می‌باشد که نشان می‌دهد ابزار پژوهش از پایایی لازم برخوردار است.



جدول (2). آمار ضرایب آلفای کرونباخ

متغیر	صداقت	شور و اشتیاق	شجاعت	غمخواری	شوخ طبیعی	تواضع	حکمت	تعهد سازمانی
آلفای کرونباخ	0/783	0/792	0/812	0/801	0/827	0/745	0/788	0/832

به علاوه، با توجه به ضرایب همبستگی موجود در جدول (3) می‌توان دریافت که همبستگی‌های موجود میان متغیرها کمتر از مقدار پیشنهادی 0,85 می‌باشد که بیانگر وجود روایی تشخیصی ابزار سنجش مورد استفاده در پژوهش است. لازم به ذکر است که معناداری همبستگی میان متغیرها، در سطح  $(P \leq 0,001)$  آزمون شده است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون، تمامی روابط میان متغیرهای پژوهش مثبت و معنی‌دار می‌باشد که حاکی از وجود رابطه مستقیم میان متغیرهای مستقل (صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبیعی، تواضع و حکمت) و متغیر وابسته (تعهد سازمانی) است.

جدول (3). ضرایب همبستگی میان متغیرهای پژوهش

همبستگی بین	صداقت	شور و اشتیاق	شجاعت	غمخواری	شوخ طبیعی	تواضع	حکمت	تعهد سازمانی
صداقت	1							
شور و اشتیاق	0,529 <sup>*</sup>	1						
شجاعت	0,745 <sup>*</sup>	0,601 <sup>*</sup>	1					
غمخواری	0,659 <sup>*</sup>	0,608 <sup>*</sup>	0,722 <sup>*</sup>	1				
شوخ طبیعی	0,536 <sup>*</sup>	0,710 <sup>*</sup>	0,764 <sup>*</sup>	0,389 <sup>*</sup>	1			
تواضع	0,547 <sup>*</sup>	0,715 <sup>*</sup>	0,458 <sup>*</sup>	0,394 <sup>*</sup>	0,641 <sup>*</sup>	1		
حکمت	0,687 <sup>*</sup>	0,738 <sup>*</sup>	0,572 <sup>*</sup>	0,458 <sup>*</sup>	0,668 <sup>*</sup>	0,739 <sup>*</sup>	1	
تعهد سازمانی	0,661 <sup>*</sup>	0,775 <sup>*</sup>	0,542 <sup>*</sup>	0,497 <sup>*</sup>	0,630 <sup>*</sup>	0,750 <sup>*</sup>	0,770 <sup>*</sup>	1

توجه: \* معنی‌دار در سطح  $P \leq 0,001$

### 3.5. تحلیل رگرسیون چندگانه

به منظور دستیابی به اهداف پژوهش از رگرسیون چندگانه به روش ریب بهره گرفته شد. کاربرد و تعبیر یک مدل رگرسیون چندگانه به طور مستقیم به برآورد ضرایب رگرسیون بستگی دارد. توضیح اینکه اگر متغیرهای مستقل با یکدیگر همبستگی بالا داشته باشند، برآوردها غیر واقعی خواهد بود. چرا که بخشی از واریانس متغیر وابسته که توسط هر متغیر توضیح داده می‌شود تا حد قابل ملاحظه ای همان واریانس است که به وسیله متغیرهای دیگر نیز تبیین می‌شود. در واقع سهم هر متغیر مستقل، سهم مشترک یک یا چند متغیر همبسته با آن است. اگر بین متغیرهای مستقل در رگرسیون چندگانه رابطه خطی وجود داشته باشد، گفته می‌شود که بین متغیرهای مستقل هم راستایی (هم خطی) چندگانه 30 وجود دارد. در این حالت برآورد متغیرها بر مبنای مدل رگرسیون گمراه کننده است و استفاده از مدل رگرسیون را با اشکال مواجه می‌سازد. بنابراین در شرایط وجود هم راستایی چندگانه تفسیر ضرایب رگرسیون جزئی قرین صحت نخواهد بود. رگرسیون جزئی گویای میزان تغییر در متغیر تابع در اثر یک واحد تغییر در متغیر مستقل به شرط ثبات بقیه متغیرهای مستقل است. بنابراین در شرایط وجود هم راستایی، ثابت نگه داشتن سایر متغیرها از نظر تعریفی غیرممکن خواهد بود. در چنین شرایطی از رگرسیون ریب استفاده می‌گردد. همانطور که در جدول (3) مشاهده می‌شود، بین متغیرهای پیش بین همبستگی مثبت و معنی داری به دست آمده است. در مورد اینکه چه مقدار همبستگی بین متغیرهای پیش بین نشان دهنده وجود هم خطی چندگانه است اختلاف نظرهایی وجود دارد، ولی در مجموع اغلب صاحب نظران ضرایب بالاتر از 0/7 و 0/8 را به عنوان وجود هم خطی چندگانه پذیرفته اند. نتایج بیانگر آن است که بین برخی از مولفه های سیرت مدیران همبستگی بالاتر از 0/7 وجود دارد که به طور نسبی موید وجود هم خطی چندگانه بین متغیرهای پیش بین در پژوهش حاضر است. چنانچه در جدول زیر



دیده می شود، در رگرسیون ریج ضریب تعیین و ضریب تعیین تعدیل شده به ترتیب برابر با 0/759 و 0/752 بود (F= 109/84 و P< 0/000).

جدول (4). ضریب تعیین مدل رگرسیونی

مدل	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
1	0/8713	0/7591	0/7522	0/3818

چنانکه در جدول (5) مشاهده می شود، مولفه های سیرت مدیران شامل صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و حکمت توان پیش بینی معنی دار تعهد سازمانی کارکنان را دارند. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی می توان دریافت که رابطه میان صداقت مدیر و تعهد سازمانی در سطح خطای 5 درصد معنی دار می باشد (P< 0/05 و β=0/20). به علاوه، ارتباط میان شور و اشتیاق مدیر و تعهد سازمانی در سطح خطای 5 درصد معنی دار بود (P< 0/05 و β=0/166). به علاوه، نتایج نشان داد که شجاعت مدیر تأثیر معنی داری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد (P< 0/05 و β=0/112). با نگاهی به جدول 5 می توان دریافت که ارتباط میان شوخ طبعی مدیر (P< 0/05 و β=0/181) و تواضع مدیر (P< 0/05 و β=0/173) با تعهد سازمانی کارکنان معنی دار است. بر اساس یافته ها در می یابیم که حکمت مدیر تأثیر معنی داری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد (P< 0/05 و β=0/193). سرانجام، بر اساس یافته ها غمخواری مدیر بر تعهد سازمانی کارکنان معنی دار بود (P< 0/05 و β=0/133). در مجموع معادله رگرسیون استخراج شده برای پیش بینی تعهد سازمانی کارکنان از رگرسیون ریج به این شرح است:

تعهد سازمانی کارکنان = 0/045 + 0/200 (صداقت) + 0/166 (شور و اشتیاق) + 0/112 (شجاعت) + 0/133 (غمخواری) + 0/181 (شوخی طبعی) + 0/173 (تواضع) + 0/193 (حکمت)

جدول (5). نتایج رگرسیون ریج

p	t	ضرایب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد		
		خطای استاندارد	β	خطای استاندارد	B	
0/468	0/727	-	-	0/136	0/099	ثابت
*0/004	2/875	0/070	0/200	0/071	0/205	صداقت
*0/001	3/402	0/049	0/166	0/056	0/190	شور و اشتیاق
*0/004	2/443	0/049	0/112	0/050	0/122	شجاعت
*0/038	2/704	0/047	0/133	0/048	0/134	غمخواری
*0/000	3/648	0/050	0/181	0/048	0/176	شوخی طبعی
*0/000	3/587	0/048	0/173	0/049	0/177	تواضع
*0/003	3/034	0/064	0/193	0/064	0/194	حکمت

توجه: \* معنی دار در سطح P<0/05، مقدار لمبدا = 0/085

## نتیجه گیری

هدف از انجام این مطالعه تدوین مدلی رگرسیونی به منظور بررسی تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان در گمرک جمهوری اسلامی ایران بوده است. نتایج نشان می دهد که ابعاد سیرت نیکوی مدیران شامل صداقت، شور و اشتیاق، شجاعت، غمخواری، شوخ طبعی، تواضع و حکمت توانسته اند به طور مستقیم بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار باشند. به علاوه، مشخص شد که از بین ابعاد سیرت نیکوی مدیران، صداقت، حکمت، شوخ طبعی، تواضع، شور و اشتیاق،





غمخواری، و شجاعت به ترتیب بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی کارکنان داشته اند. با مروری بر ادبیات پژوهشی موجود در حوزه رفتار سازمانی درمی یابیم که این اولین مطالعه‌ای است که به بررسی تأثیر ابعاد سیرت نیکوی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته است. یافته های این پژوهش به گمراک جمهوری اسلامی ایران کمک می‌کند تا درک عمیقتری از ویژگی های شخصیتی مدیران و اثرات سیرت نیکوی آنها بر رفتار کارکنان سازمان به دست آورند و با تقویت ابعاد مذکور در خود بتوانند فضای مطلوبی را بر سازمان متبوع خود حکمفرما نمایند و در نتیجه عملکرد زیردستان را بهبود بخشند. نتایج این پژوهش بر اهمیت سیرت نیکوی مدیران در بهبود عملکرد سازمان صحه می گذارد. هدف از بهبود سیرت، فراهم آوردن محیطی است که در آن تمامی افراد دست اندر کار مراقب یکدیگر بوده و با یکدیگر رفتار احترام آمیز داشته باشند. به اعتقاد برخی از محققان، شکل گیری سیرت نیکو نوعی بهبود اخلاقی است که با مسن تر شدن فرد بهبود می یابد. لذا سیرت نیکو را می توان پرورش داد. بر این اساس، برنامه آموز سیرت نیکو باید به افراد فرصت هایی برای بهبود درک افراد به کمک بحث های عمیق در محیط کار در خصوص مشکلات واقعی و باور به توانایی شان برای عمل کردن بر اساس ارزش هایشان فراهم نماید. افراد باید فرصت بهبود مهارت های زندگی سالم مثل ارتباطات قاطع، گوش دادن همدلانه، کمک کردن به دیگران و درخواست کمک از دیگران، خودارزیابی، تصمیم گیری، نمدیریت هیجانانگیز و تفکر انتقادی را داشته باشند. جو روانی سازمان باید استفاده از این مهارت ها را مورد حمایت قرار دهد و به افراد فرصت استفاده از این مهارت ها برای خدمت به سازمان داده شود. به علاوه، بهبود سیرت نیکو تنها در بافتی صورت می گیرد که افراد به فکر یکدیگر باشند و هر فردی امنیت را تجربه کند و احساس تعلق به دیگران داشته باشد و به معنادار شدن کار کمک نمایند. لذا ایجاد محیطی که افراد دغدغه یکدیگر را داشته باشند، ضروری است. مدیرانی که با زیردستان خود صادقانه رفتار می کنند، در تعامل با آنها همواره شور و اشتیاق دارند و با آنها رفتاری دوستانه همراه با شوخی دارند، رویارویی با مدیر را برای کارکنان جذاب تر می سازند و آنها اینگونه رفتار های مدیر را نوعی حمایت از سوی او تلقی خواهند کرد. به علاوه، زمانی که مدیران سازمان در زمینه مسائل و مشکلات سازمان و کارکنان مدبرانه و غمخوارانه برخورد می کند، نوعی حس حمایت از سوی کارکنان ادراک می شود. به علاوه، تواضع مدیر و شجاعت او در تعاملات با زیردستان و همکاران سبب می شود که کارکنان او را فردی مثبت ارزیابی نمایند که دغدغه حل مسائل و مشکلات سازمانی را دارد. افزون بر این، نگرش مثبت سازمان به کارکنان، نهادینه شدن ارزشمندی فرد و شغلش، امنیت شغلی، یکسانی اهداف فردی و سازمانی و نیز احساس تعلق به سازمان و اهداف آن است. چنانچه کارکنان سازمان به آینده شغلی خود اطمینان نداشته باشند و همیشه در ترس از تعدیل نیروی انسانی و اخراج به سر برند، احساس تعلق به سازمان، کم رنگ شده، رفته رفته حالت بیگانگی با سازمان و حتی دشمنی از خود نشان می دهند و نیز هنگامی که بین اهداف فردی کارکنان و مدیران با اهداف سازمانی مغایرتی نباشد، بین اهداف شان تفاوتی احساس نمی کنند و این مسأله راهکاری امیدبخش با فلسفه مشارکت خواهد بود. مشارکت کارکنان در امور سازمان مستلزم آن است که هدف های افراد و سازمان بر هم منطبق شود و بین اهداف فردی و سازمانی آشتی بوجود آید و نیز در سازمان هایی که کارکنان با رسالت و اهداف سازمان بیگانه اند و شناختی نسبت به برنامه های سازمان، همچنین هیچ تعلق نسبت به سازمان احساس نمی کنند و نیز انگیزه ای برای مشارکت در سازمان ندارند، نسبت به امور سازمان بی تفاوت خواهند بود. انجام این پژوهش با محدودیتهایی نیز روبرو بوده است. به عنوان مثال، این مطالعه در محدوده شهر تهران انجام شده است. این موضوع تعمیم پذیری یافته های پژوهش را کاهش می دهد. انجام مطالعه ای مشابه در سطحی وسیعتر می تواند این محدودیت را جبران نموده و بر تعمیم پذیری یافته ها بیفزاید. به علاوه، با توجه به اندازه نمونه انتخابی، پیشنهاد می شود این مطالعه با استفاده از یک نمونه بزرگتر و در سایر سازمان های دولتی نیز تکرار شود.



## منابع

- پاشا، غلامرضا. و خدادادی، فریده. (1388)، رابطه بین ویژگی های شخصیتی و ویژگی های شغلی کارکنان با تعهد سازمانی آنها در سازمان آب و برق اهواز، یافته های نو در روانشناسی، شماره 2، دوره 4، صفحات. 54-65.
- شیرازی، علی. و احمدی، مریم. (1393)، رابطه جو اخلاقی سازمان با اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی دبیران دوره متوسطه، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، سال 5، شماره 4، صفحات. 41-64.
- نادری، امین. و اسدی، علی. (1393)، تحلیل تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر اعتماد، رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش کارکنان: یک مطالعه تجربی در صنعت نشر، فصلنامه تحلیلی پژوهشی کتاب مهر، شماره 15، صفحات. 82-104.
- نصر اصفهانی، فرخی، مجتبی، و امیری، زینب. (1391)، تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان بر اساس آموزه های اسلامی، دو فصلنامه مدیریت اسلامی، سال 20، شماره 1، صفحات. 61-79.
- نصر اصفهانی، علی. (1389)، سنجش سیرت نیکوی مدیران، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره 1، صفحات. 115-127.
- هویدا، رضا، شول، سجاد. و عارف نژاد، محسن. (1393)، رابطه سیرت نیکو و کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی، سال 4، شماره 1، صفحات. 39-54.
- Barker, C. & Coy, R. (2003). The heavenly virtues of leadership, Management Today Series. Sydney: McGraw-Hill.*
- Eastman, P. (2010), Character of leadership, Leadership Excellence, ProQuest Hospital Collection. P. 19.*
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Aselage, J. and Sucharski, I. L. (2004). "Perceived organizational support", in Coyle-Shapiro, J. A. -M., Shore, L. M., Taylor, M. S. and Tetrick, L. E. (Eds), The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual.*
- Filipova, Anna A. (2011). Relationships Among Ethical Climates, Perceived Organizational Support, and Intent -to- Leave for Licensed Nurses in Skilled Nursing Facilities. Journal of Applied Gerontology, 19, 30- 44.*
- Frances A. Kennedy, Misty L. Loughry, Misty L. Loughry and Michael M. Beyerlein. (2009). Effects of Organizational Support on Potency in Work Teams The Mediating Role of Team Processes, Small Group Research. 40. 1. 72-93.*
- Gander, F., Proyer, R. T., Ruch, W. and Wyss, T. (2012), The good character at work: an initial study on the contribution of character strengths in identifying healthy and unhealthy work-related behavior and experience patterns, International Architecture Occupation Environment Health, Vol. 85 pp. 895-904*
- Gefen, D., Straub, D.W. and Boudreau, M.C. (2000), "Structural equation modeling and regression: guidelines for research practice", Communications of the Association for Information Systems, Vol. 4 No. 7, pp. 1-70.*
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L. (2006), Multivariate Data Analysis, 6th ed., Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.*
- Harrington, D. (2008), Confirmatory Factor Analysis, Oxford University Press.*
- Islam, T., Khan, S., Ahmad, B. and Ahmed, I. (2013), "Organizational learning culture and leader-member exchange quality", The Learning Organization, Vol. 20 No. 4/5 pp. 322 – 337.*



- Katherine, H. (2011). "The Influence of Vision on Perceived Organizational Support," *Kravis Leadership Institute, Leadership Review*. 11. 157-170.
- Kline, R. (2005), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 2nd ed., The Guilford Press, New York, NY.
- Lamastro, V. (2000). *Commitment and perceived organizational support*, *National Forum*, Vol. 13, No. 3. 112-119.
- McMurey AJ. (2004), *The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Climate in Manufacturing*. *Human Resource Development Quarterly*; 15(4): 473-89.
- Ohana, M. (2014). *A multilevel study of the relationship between organizational justice and affective commitment*, *Personnel Review*, 43 (5), 654 - 671
- Peterson, C. & Seligman, M. E. (2004). *Character Strength and Virtues: A Handbook and Classification*, Published by American Psychological Association, Oxford University pres.
- Pooja, P. (2011). *organizational justice and effective commitment: The mediating role of perceived organizational support*. *Asian Academy of Management Journal*, 16. 1. 141-156.
- Sarris, J., Cooper, B. and Harridan, A. (2006). *Leadership and Character; Leadership and Organizational Development Journal*. 27, (8), 1-10.
- Sarros, J. C., Cooper, B. C. and Hartican, A. M. (2006), *Leadership and character"*, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 27 No. 8 pp. 682 – 699.
- Somers, M. J. (2009) *"The Combind Influence of Affective, Continuance and Normative Commitment on Employee Withdrawal"*, *Journal of Vocational Behavior*, 74: 75-81.
- Vandenberghe, C., Bentein K. and Stinghamber, F. (2004) *"Affective Commitment to the Organization, Supervisor, and Work Group: Antecedents and Outcomes"*, *Journal of Vocational Behavior*, 64: 47-71.

پی نوشت

- <sup>1</sup> Pooja
- <sup>2</sup> McMurey
- <sup>3</sup> Katherine
- <sup>4</sup> Frances et al.
- <sup>5</sup> Lamsa & Pucetaite
- <sup>6</sup> Manager character
- <sup>7</sup> Sarris et al.
- <sup>8</sup> Peterson & Seligman
- <sup>9</sup> Dutty
- <sup>10</sup> Barker & Coy
- <sup>11</sup> Integrity
- <sup>12</sup> Passion
- <sup>13</sup> Courage
- <sup>14</sup> Compassion
- <sup>15</sup> Humor
- <sup>16</sup> Humility
- <sup>17</sup> Wisdom



- 
- <sup>18</sup> *Organizational support*  
<sup>19</sup> *Vandenberghe et al.*  
<sup>20</sup> *Somers*  
<sup>21</sup> *Sarros et al.*  
<sup>22</sup> *Gander et al.*  
<sup>23</sup> *Islam et al.*  
<sup>24</sup> *Convenience sampling*  
<sup>25</sup> *Eastman*  
<sup>26</sup> *Ohana*  
<sup>27</sup> *Discriminant validity*  
<sup>28</sup> *Kline*  
<sup>29</sup> *Hair et al.*  
<sup>30</sup> *Multicollinarity*