

# بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

■ پروین مظاهری<sup>\*</sup> ■ ایرج نیک‌پی<sup>\*\*</sup> ■ سعید فرح بخش<sup>\*\*\*</sup>

## چکیده:

پژوهش حاضر، با هدف تبیین تأثیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجیگری اعتماد آفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد انجام شد. روش پژوهش از نوع مدل‌یابی علی یا مدل معادلات ساختاری بوده و جامعه آماری را کلیه مدیران و معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد در سال تحصیلی ۱۳۹۳-۱۳۹۴ تشکیل داده‌اند که نمونه آماری پژوهش شامل ۱۰۳ نفر از مدیران و ۳۰۹ نفر از معلمان از میان آن انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه هوش اخلاقی لینک و کیل (۲۰۰۵) با آلفای (۰/۸۴)، اعتماد آفرینی اسماعیلی طرزی و همکاران (۱۳۹۲) با آلفای (۰/۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی سامچ و ران (۲۰۰۶) با آلفای (۰/۶۶)، استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار SPSS۲۲ و AMOS۲۲ استفاده شد. نتایج پژوهش حاکی از آن است که هوش اخلاقی به‌طور مستقیم با ضریب (۰/۳۹) و به‌طور غیرمستقیم با نقش واسطه‌ای اعتماد آفرینی با ضریب (۰/۳۰) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. همچنین اعتماد آفرینی نیز بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب (۰/۴۵) اثرگذار است.

کلید واژه‌ها: هوش اخلاقی، اعتماد آفرینی، رفتار شهروندی سازمانی، مدیران، معلمان

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۹/۲۳ □ تاریخ شروع بررسی: ۹۴/۱۲/۱۶ □ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۱۰/۲۹

\* کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه لرستان ..... mazahery93@gmail.com  
\*\* دکترای مدیریت آموزشی، استادیار دانشگاه لرستان (نویسنده مسئول) ..... nikpay65@yahoo.com  
\*\*\* دکترای مدیریت آموزشی، دانشیار دانشگاه لرستان ..... farahbakhshs@yahoo.com

## مقدمه

کارکنان همواره از منابع بسیار مهم سازمان‌ها محسوب می‌شوند و رفتار سازمانی آنان بسیار بااهمیت تلقی می‌گردد به طوری که کارکنان خوب افرادی هستند که به همکاران خود کمک و همیاری می‌رسانند، نظر و اعتقادات خود را صادقانه و با حسن نیت بیان می‌کنند و در فعالیت‌های سازمان مشارکت می‌جویند. به عبارت دیگر آن‌ها اقدامات و اعمالی انجام می‌دهند که الزامی نبوده، اما برای همکاران و در نهایت برای سازمان مفید است. این گونه رفتارها که در اصطلاح رفتارهای فراقش یا شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند، به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شوند که فی‌نفسه خودجوش و آگاهانه هستند (مانند کمک به دیگران) و به طور مستقیم و آشکار توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده‌اند، اما به طور کلی کارایی سازمان را افزایش می‌دهند (شاطری، یوز باشی و زمانی منش، ۱۳۹۱).

ارگان<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کند که این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های رسمی، پاداش مورد توجه قرار نمی‌گیرد، ولی باعث ارتقای اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردد. مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند اما عملکرد مؤثر سازمان را بهبود می‌بخشند (کرکماز و آریاسی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

علیرغم توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره ابعاد این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج حاصل از مرور ادبیات نشان می‌دهد که تقریباً سی نوع متفاوت از رفتار شهروندی قابل تفکیک است و تعاریف متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشی‌های بسیاری بین آن‌ها وجود دارد. سامچ و ران<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) به اقتباس از پادساکف<sup>۴</sup>، مکنزی، پین و بچرج (۲۰۰۰) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را شامل: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و نزاکت و فضیلت مدنی می‌دانند.

رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری مدیریتی و روحیه کارکنان را بهبود می‌بخشد و نیاز به گسترش منابع کمیاب را کاهش می‌دهد و تأثیر خاصی بر روی اثربخشی سازمان دارد (بلبلی، بهرامی، منتظرالفرج و دهقانی تفتی، ۱۳۹۳). از منظر کاتز و کان<sup>۵</sup> (۱۹۶۶) هر سازمانی که مشارکت در آن محدود است و کارکنان آن در همه حال صرفاً به انجام رفتارهای درون‌نقشی و از پیش تدوین شده خود مشغول‌اند، محکوم به شکست است. اگرچه وجود این رفتارها در تمام سازمان‌ها مطلوب است، اما اهمیت آن در مدارس و برای معلمان بیشتر احساس می‌شود (زین‌آبادی، ۱۳۹۰).

در سال‌های اخیر سازه رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات مدیریت و آموزش و پرورش توجه زیادی را به خود جلب کرده است. توجه به این مبحث در آموزش و پرورش و علاقه به آن موضوع ریشه در این واقعیت دارد که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را به ویژه در زمینه پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان بهبود می‌بخشد. در محیط‌های آموزشی اثربخش، مدرسه معمولاً بر حسب عملکرد

دانش‌آموزان در آزمون‌های پیشرفت تحصیلی ارزیابی می‌شود (کریمی، ۱۳۹۰).

بررسی ادبیات موجود در حوزه سازمان‌های غیرآموزشی نشان می‌دهد که متغیرهای گوناگونی با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان رابطه دارند. اگرچه وجود این رفتارها در تمام سازمان‌ها مطلوب است اما اهمیت آن در مدارس و برای معلمان بیشتر احساس می‌شود. بی‌شک پاسخ مناسب به حساسیت‌های اجتماعی در بعد پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان و پرورش نیروی انسانی آینده، بدون بروز رفتار شهروندی سازمانی بالا از جانب معلمان امکان‌پذیر نیست. رفتارهای مدیر یکی از مهم‌ترین عوامل بیرونی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی است و علاوه بر نظریه‌پردازان غیرآموزشی، نظریه‌پردازان آموزشی نیز قابلیت‌های رهبری تحولی مدیران را در رفتار شهروندی سازمانی معلمان مؤثر می‌دانند (زین‌آبادی، ۱۳۹۰).

ترینپ سید<sup>۲</sup> (۲۰۰۲)، در تحقیقی نشان داد افرادی که از رفتار اخلاقی بیشتری برخوردارند، رفتار شهروندی بیشتری نیز از خود نشان می‌دهند. می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی متأثر از رفتار اخلاقی در محیط کار است. در نتیجه انتظار می‌رود افرادی که رفتار اخلاقی بالاتری دارند، رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را از خود نشان دهند (به نقل از بهاری فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹). همچنین سلاسل، کامکار و گل‌پرور (۱۳۸۸)، در پژوهشی به این نتایج دست یافتند که بین هوش سازمانی به‌طور کلی با رفتارهای شهروندی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین در پژوهشی با عنوان «رابطه اخلاق حرفه‌ای و هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان زن دوره متوسطه آموزش و پرورش ناحیه ۲ شهر شیراز» انجام شد، محقق به این نتایج دست یافت که بین رفتار شهروندی و اخلاق حرفه‌ای رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد؛ اما بین رفتار شهروندی و هوش اخلاقی رابطه مستقیم معناداری وجود ندارد. همچنین بین اخلاق حرفه‌ای و هوش اخلاقی نیز رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (به نقل از کریمی، ۱۳۹۲). از طرفی رفتار شهروندی سازمانی یک پیامد است که تحت تأثیر عوامل متعددی قرار دارد که این عوامل شامل عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی از جمله هوش اخلاقی است.

هوش در معنای عام خود به توانایی تفکر، یادگیری و ظرفیت سازگاری با موقعیت جدید قلمداد شده که دارای ابعاد متفاوت عقلی، هیجانی، معنوی و اخلاقی است. در این میان، امروزه، به‌واسطه تأثیر هوش اخلاقی بر سایر حیطه‌ها مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. بسیاری از رفتارها و عملکردهای انسان ریشه در اصول و ارزش‌های اخلاقی دارد و از آن متأثر می‌شود. هوش اخلاقی با رفتارهایی که افراد از خود نشان می‌دهند رابطه مستقیم دارد و نظامی از اصول و قواعد را ایجاد می‌کند که انسان‌ها را در تصمیم‌گیری درباره آنچه درست و نادرست است راهنمایی می‌کند. افراد با هوش اخلاقی بالا همیشه کارهایشان را با اصول اخلاقی پیوند می‌زنند که این خود باعث افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری بیش‌تر افراد و بهبود کارایی فردی و گروهی می‌شود (محمدی، نخعی، برهانی و روشن

زاده، ۱۳۹۲). بوربا<sup>۶</sup> (۲۰۰۵) هوش اخلاقی را به معنی ظرفیت و توانایی درک درست از خلاف، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آن‌ها و رفتار در جهت صحیح و درست می‌داند در دنیای امروزی، این تنها ویژگی رهبران باهوش اخلاقی بالا است. همچنین لنینک و کی‌یل<sup>۸</sup> (۲۰۰۵)، هوش اخلاقی را توانایی تشخیص درست از اشتباه می‌دانند که با اصول جهانی سازگار است. به نظر آنان چهاراصل هوش اخلاقی (درستکاری، مسئولیت‌پذیری، دلسوزی و بخشش) برای موفقیت مداوم سازمانی و شخصی ضروری است.

بسیاری از رفتارها و اقدام‌های افراد متأثر از ارزش‌های اخلاقی است و ریشه در اخلاق دارد. بنابراین، عدم توجه به اخلاق در سازمان‌ها و ضعف در رعایت اصول اخلاقی می‌تواند مشکلات زیادی ایجاد کرده و مشروعیت و اقدامات سازمان‌ها را زیر سؤال ببرد (بهرامی، اصمی، فاتح‌پناه، دهقانی تفتی و احمدی تهرانی، ۱۳۹۱). هوش اخلاقی، «هوش حیاتی» برای همه انسان‌ها است و نقطه عطفی برای تمام هوش‌ها محسوب می‌شود؛ به دلیل اینکه هوش اخلاقی اشکال دیگر هوش را به انجام کارهای ارزشمند هدایت می‌کند. اعمال و رفتارهای اخلاقی و ارزشی مدیران، نظیر رفتارهای منصفانه، صادقانه و احترام‌آمیز از طریق سازوکارهای مطرح در حوزه نفوذ و تأثیر اجتماعی بر احساسات و نگرش‌هایی نظیر رضایت، تعهد و وفاداری و همچنین بر ادراکاتی نظیر اعتماد و عدالت ادراک شده کارکنان تأثیرگذار است (بهشتی فر و محمد رفیعی، ۱۳۹۱).

در این میان تفاوت افراد در مورد اخلاقی بودن و یا غیراخلاقی بودن کارها بر کمیت و کیفیت کار آنان و در نتیجه موفقیت سازمانی تأثیر قابل توجهی دارد. امروزه سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای خود را درگیر مسئله‌ای می‌بینند که آن را معمای اخلاقی می‌نامند؛ یعنی اوضاع و شرایطی شده که باید یک‌بار دیگر کارهای خلاف و کارهای درست را تعریف کرد؛ زیرا مرز بین کارهای درست و خلاف بیش‌ازپیش از بین رفته است. بدین ترتیب، اعضای سازمان شاهد افرادی هستند که در سازمان و اطراف آن وجود دارند و دست‌به‌کارهای خلاف می‌زنند. در چنین شرایطی، مدیر باید از نظر اخلاقی جوی سالم برای کارکنان در سازمان به وجود آورد تا آنان بتوانند با تمام توان و بهره‌وری هر چه بیشتر کارکنند. این امر، نیازمند وجود رهبری با «هوش اخلاقی» بالاست (محمودی، سیادت و شادان فر، ۱۳۹۱).

از سویی دیگر پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش کارهای غیراخلاقی، غیرمنصفانه و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری توجه مدیران را به بحث‌های اعتمادآفرینی که مبرم‌ترین نیاز سازمان‌هاست و همچنین هوش اخلاقی که می‌تواند مرز بین نوع‌دوستی و خودپرستی را خوب توصیف کند، معطوف ساخته است. رهبران با داشتن هوش اخلاقی می‌توانند اعتماد ایجاد کنند که این امر موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی در سازمان و اطمینان خاطر در کسب‌وکار می‌شود (اسماعیلی طرزی و همکاران، ۱۳۹۲، ص. ۷۰).

یکی از ویژگی‌های برجسته مدیران امروز، توانایی اعتمادآفرینی و پاسداری از آن است. راه

بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

اعتمادآفرینی اخلاق است و مدیران همیشه بایستی بالاترین استانداردهای اخلاقی را در سازمان خود مدنظر قرار دهند (اسماعیلی طرزی، بهشتی فر و اسماعیلی طرزی، ۱۳۹۲). اعتماد در نظر اول مفهومی روشن و بی‌نیاز از تعریف می‌نماید؛ اما هرگاه تصور ذهنی افراد را در این مورد جویا می‌شویم با اختلاف شدید روبه‌رو می‌گردیم. برخی روان‌شناسان اعتماد را به صمیمیت و دوستی فعالانه دو طرف در جهت افزایش لذت‌های مادی و معنوی می‌دانند. وقتی به خود یا فرد دیگری اعتماد می‌کنیم در واقع از عملکرد خود یا دیگری در خصوص خودمان احساس اطمینان و امنیت داریم. اطمینان و امنیت به کسی می‌تواند ابعاد مختلفی داشته باشد و به همین دلیل اعتماد ابعاد گوناگونی دارد و بر این مبنا اعتمادآفرینی در کسب‌وکار را می‌توان ایجاد اطمینان و احساس امنیت طرف دادوستد دانست؛ اما مورد طرف دادوستد، صرفاً مشتریان نیستند بلکه سازمان محتاج اعتمادآفرینی در همه عناصر محیط است. مقایسه اعتمادآفرینی اصیل و کاذب، اضلاع مهم اعتمادآفرینی در سازمان را نشان می‌دهد. اعتماد کارآمد و ضامن موفقیت، دارای پنج ضلع است به‌گونه‌ای که فقدان یک ضلع کارایی آن را به‌طور کامل از بین می‌برد. آنچه رمز پیروزی بنگاه تلقی می‌شود: اعتماد صادق، راسخ، پایدار، فراگیر و متقابل است (قرا ملکی، ۱۳۸۷، ص. ۶۳).

این عقیده که اعتماد<sup>۹</sup> در محیط‌های کاری عامل اصلی و بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، به‌سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی بر کارکنان دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد (شیرازی، خداوردیان و نعیمی، ۱۳۹۱).

از سویی قوی‌ترین عامل در رابطه بین افراد یک سازمان وجود اعتماد بین افراد و مدیریت سازمان است. در تعریف سازمان این دو مقوله دارای ارزش خاصی است که در صورت هرگونه اختلاف و سوءظن کارکنان با یکدیگر یا با مدیر، سازمان را دچار مشکل بسیار بزرگی خواهد کرد (جهانگیری، ۱۳۹۱).

محققان، پیامدهای مختلفی را برای اعتماد سازمانی برشمرده‌اند؛ برای مثال نیهان<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰) نتایج افزایش اعتماد در سازمان را شامل افزایش بهره‌وری و تقویت تعهد سازمانی می‌داند. جین<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۹)، تأثیر اعتماد سازمانی را شامل ایجاد گرایش‌های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و ... و هم‌چنین کاهش گرایش‌های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی و ...، عنوان می‌کند. هم‌چنین، بر طبق گفته میشررا و موریس<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۰)، اعتماد سازمانی موجب تسهیل ارتباطات باز در سازمان، تسهیم اطلاعات، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و افزایش عملکرد می‌شود. ایلماز و اتال<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۹)، نیز بیان کرده‌اند که

اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی و هم‌چنین بهبود ارتباطات اجتماعی دارد (به نقل از شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱). پس می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش اعتماد به مدیر از سوی معلمان رفتار شهروندی سازمانی افزایش می‌یابد.

برخی از مطالعات، از جمله پژوهش‌های مکنایت و چروانی<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۱ و ۲۰۰۲) و عرب صالحی (۲۰۰۶)، نشان داد که باورهایی که به ضرورت اعتمادسازی توجه دارند مهم‌ترین عنصر تعیین‌کننده نیت‌های اعتماد سازند و این نیت‌ها بر رفتار افراد اثر می‌گذارند. برای نمونه، اگر کارمندی باور نداشته باشد که رئیس او فردی نجیب، لایق و خیرخواه است و رفتارهای او پیش‌بینی پذیر است، احتمال این‌که به او تکیه کند کم خواهد بود و طبیعی است که به مدیر خود اعتماد نخواهد کرد. به همین دلیل، مدیران به احساس اعتماد دیگران نسبت به خود نیازمندند؛ اما برای این‌که چنین شرایطی فراهم گردد، مدیران باید خود را به گونه‌ای نشان دهند یا به گونه‌ای رفتار کنند که به کارکنان خود بیاوراند که لایق اعتماد هستند تا از برکات و مواهب آن بهره‌مند شوند. البته این درک اولیه نیز به تنهایی عنصر اعتماد ساز نیست؛ تجربه‌ای که فرد نسبت به مافوق خود در طول زمان دارد گواهی بر این ادعا خواهد بود که فرد تا چه حد در عمل برای ایجاد اعتماد موفق بوده است (خدادپرست مشهدی، ۱۳۸۹). همچنین دنهلم<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۲)، در تحقیقی در یک دبیرستان دولتی، به رابطه بین چهار متغیر رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد به همکاران، اعتماد به مراجع و اعتماد به مدیر دبیرستان پرداخت. نتیجه تحقیق نشان‌دهنده رابطه نسبتاً بالایی بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به همکاران، رابطه متوسطی بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به مراجع و رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به مدیر دبیرستان وجود دارد.

تقویت اعتماد و رفتارهای شهروندی سازمانی، عملکرد و کارایی سازمان‌ها را ارتقا بخشیده و بقای بلندمدت آن‌ها را تضمین می‌کند. بنابراین، شناخت اثرات انواع مختلف اعتماد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی، برای بسیاری از مدیرانی که در جست‌وجوی افزایش اثربخشی هستند، مفید است. آموزش و پرورش عمومی به‌عنوان یکی از ارکان توسعه پایدار شناخته شده است. در این میان آموزش ابتدایی از اهمیت والایی برخوردار است. آموزگاران ابتدایی، نقش حیاتی در شکل‌گیری و تکامل نگرش‌ها، مهارت‌ها، دانش‌ها و مفاهیم علمی مورد نیاز دانش‌آموزان دارند. انجام رفتارهای فراتر از آموزگاران بر کارایی و اثربخشی فرایند تعلیم و تربیت تأثیر بسزایی دارد (گودرزی، جواهری‌زاده، امیدی و عمرانسی، ۱۳۹۲). رفتار و اعمال مدیران مدارس می‌تواند یک عامل مؤثر در بهبود رفتار شهروندی سازمانی معلمان باشد که با فراهم آوردن زمینه‌های لازم، با حاکم کردن ارزش‌های اخلاقی بر رفتار خود و در محیط سازمان، با ایجاد جوی مملو از اعتماد و مشارکت احتمال بروز این رفتارها را در معلمان افزایش دهند. از سوی دیگر یکی از معضلات مدارس وجود رفتارهای نامطلوبی همچون پرخاشگری، عدم مشارکت در برنامه‌های فوق برنامه، کم‌کاری و ... در بین معلمان که بر عملکرد و کارایی مدارس

بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

و هم بر روابط بین فردی و روحیه آنان تأثیرگذار است. لذا، بررسی رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن می‌تواند زمینه را برای توجه و مشارکت و انگیزه هر چه بهتر و بیش تر معلمان در این رفتارها افزایش دهد. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای قوانین و مقررات و در حد الزامات انجام دهد، ولی در همکاری داوطلبانه، افراد فراتر از وظیفه کوشش می‌نمایند. مدیرانی که هوش اخلاقی بالایی دارند و به دنبال ایجاد اعتماد در مدرسه هستند، با خودآگاهی نسبت به خوب و بد رفتارهای خود و تأثیر آن بر کارایی و اثربخشی کارکنان و برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با آنان، فضای مناسب در مدرسه مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات سالم ایجاد می‌کنند. معلمان به بودن در چنین فضایی می‌بالند و رفتارهای فراتر از الزامات شغل از خود نشان می‌دهند. خود علاقه‌مند کمک به دیگران هستند و کم‌کاری و ابراز ناراحتی از کار کاهش یافته و علاقه و تعهد به کار افزایش می‌یابد.

نظام آموزشی، برای رسیدن به اهداف خود با مشکلاتی روبه‌روست. وجود هر گونه انحراف در مسیر اهداف موجب اتلاف وقت و انرژی، منابع انسانی و غیره می‌شود که این امر اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در معلمان مدارس ابتدایی را، که آموزش پایه محسوب می‌شود، دوچندان می‌سازد. بر اساس پژوهش کاوه‌ای، عاشوری و حبیبی، (۱۳۹۳). میزان رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدایی پایین تر از حد متوسط است. با توجه به بررسی‌ها و شواهد موجود در آموزش و پرورش خرم‌آباد از جمله حجم کاری زیاد معلمان مقطع ابتدایی، رضایت شغلی پایین، تعهد سازمانی پایین، وفاداری و مشارکت ضعیف و انگیزه پایین معلمان، لزوم افزایش میل و رغبت آنان جهت کمک در امور مدرسه امری اساسی به نظر می‌رسد. حال با توجه به این موارد، چنانچه بتوان با بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، میزان روحیه و رضایت معلمان را بالا برد، چنین روحیه و رضایتی تأثیر بسزایی در کلاس درس و کار معلم خواهد گذاشت.

با توجه به تأثیری که هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر عملکرد افراد و انجام رفتارهای فرا وظیفه‌ای دارد و همچنین نقش آن در افزایش اشتیاق کارکنان، روحیه معلمان و اثربخشی سازمان آموزش و پرورش، اهمیت این موضوع را نشان می‌دهد و در واقع هر فرایندی که موجب ارتقای توانمندی نیروی انسانی سازمان آموزش و پرورش بخصوص معلمان شود اثربخشی ایجاد می‌کند و به‌طور مستقیم نیز در روند پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان و در رسیدن نظام آموزشی به اهداف خود تأثیر دارد. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی معلمان که مسئولیت توسعه دانایی را در جامعه و دیگر سازمان‌ها بر عهده دارد و این‌که تاکنون پژوهش‌های مشابهی در سازمان آموزش و پرورش استان لرستان با این عنوان انجام نشده محقق به بررسی رابطه هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخت. بنابراین در اینجا سؤال اصلی تحقیق این است «آیا هوش اخلاقی بر رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است؟» همچنین، این سؤال که: «آیا میزان اعتمادآفرینی مدیران تا چه حد می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی معلمان را تحت تأثیر قرار دهد؟»

## پیشینه پژوهش

در رابطه بین متغیرهای پژوهش حاضر که هر سه متغیر به‌طور هم‌زمان کارشده باشند تحقیقی در دست نیست اما به شکل دویه‌دو تحقیقاتی انجام گرفته است. در رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی تحقیقات چندی انجام شده است از جمله کریمی، صالحی و قلتاش، (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مدارس دخترانه» به این نتایج دست یافتند که ارتباط معناداری بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. آن به معنای این است که با افزایش اخلاق حرفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی معلمان هم افزایش می‌یابد اما بین هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود ندارد. همچنین سفی قلی، شریعتمداری، ذوالفقاری و زعفرانی (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش هوش اخلاقی معلمان بر ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در مدارس ابتدایی آموزش و پرورش شهر قزوین» به این نتیجه دست یافتند که هوش اخلاقی معلمان بر مؤلفه‌های اطاعت و وفاداری سازمانی تأثیرگذار نیست در حالی که بر مؤلفه‌های ابتکارات فردی، رفتارهای کمک‌کننده و جوانمردی آن‌ها در مدارس تأثیرگذار است. از نظر باکر و همکاران (۲۰۰۶) ارزش‌های اخلاقی از طریق رفتار اخلاقی منجر به رفتار شهروندی سازمانی (شرافت و مردانگی و نوع دوستی) می‌گردد. همچنین آن‌ها دریافتند که سازمان نقش کلیدی در رفتارهای شخصی کارکنان دارد و ارزش‌های اخلاقی می‌تواند بر دو متغیره‌ای کلیدی سازمان تأثیرگذار باشد و منتهی به سطوح بالاتری از رفتارهای اخلاقی و متعاقباً رفتارهای فرا نقش در بین کارکنان سازمان شوند. نتایج پژوهشی دیگر که توسط ناد و مقتدری (۱۳۹۳) انجام گرفت بیانگر رابطه مثبت و معنادار بین متغیرهای جو اخلاقی، توانمندسازی روان‌شناختی، رهبری اخلاقی، ارزش‌های اخلاقی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان بود. اویسی و فرزانیان (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر هوش اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که هدف هوش اخلاقی این است که هویت فرد را حفظ می‌کند و نه تنها از هویت فردی بلکه از هویت گروه و هویت اجتماعی حمایت می‌کند. هوش اخلاقی می‌تواند نقش سازنده‌ای در کاهش رفتارهای ضد شهروندی چون لجبازی و خودسری، مقاومت در برابر اقتدار، اجتناب از کار، کینه‌توزی و پرخاشگری داشته باشد. هوش اخلاقی به زندگی فرد هدف می‌دهد و رفتار مناسب را تقویت می‌کند و قادر است پایداری زندگی اجتماعی را در طول زمان فراهم سازد. همچنین تحقیقاتی در رابطه بین هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران انجام پذیرفته که ارتباط مفهومی این دو متغیر در تحقیقات تأیید شده است به‌عنوان مثال کیانی گاللو و قاسمی (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان «مطالعه ارتباط بین هوش اخلاقی مدیران و سطح اعتمادآفرینی آن‌ها» به این نتایج دست یافتند که با افزایش نمره هوش اخلاقی مدیران، نمره اعتمادآفرینی افزایش می‌یابد. شواهد نشان از وجود یک ارتباط مستقیم بین دو متغیر دارد و یکی از عناصر تأثیرگذار بر اعتمادآفرینی مدیران، هوش اخلاقی است. همچنین هوش اخلاقی بر ابعاد اعتمادآفرینی تأثیرگذار است. همچنین اسماعیلی



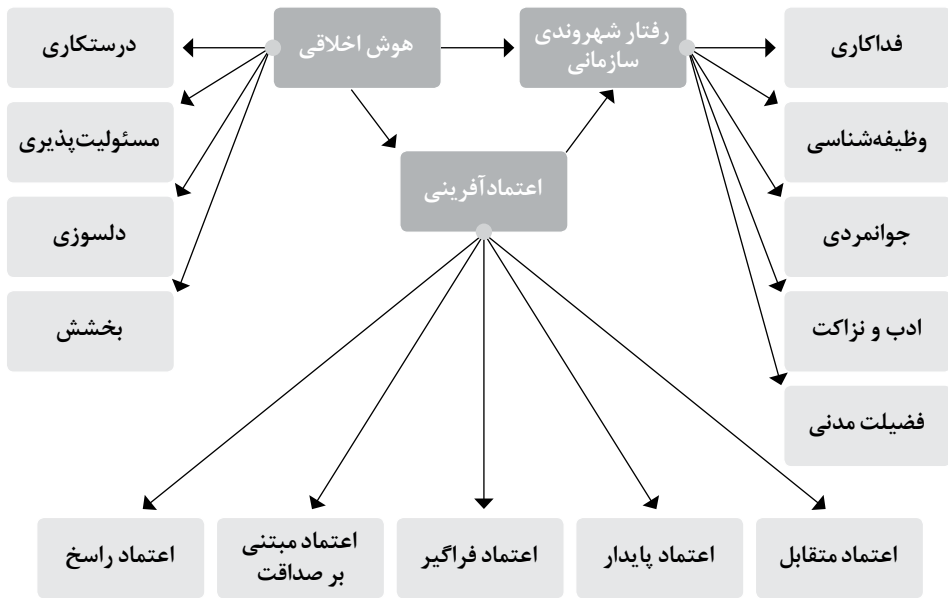
بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

طرزی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش اخلاقی با میزان اعتمادآفرینی مدیران» به این نتایج دست یافتند که بین دو متغیر هوش اخلاقی و میزان اعتمادآفرینی مدیران رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. همچنین بین هوش اخلاقی مدیران با میزان اعتماد راسخ، میزان اعتماد مبتنی بر صداقت، میزان اعتماد فراگیر، میزان اعتماد پایدار و میزان اعتماد متقابل نیز رابطه معنادار و مستقیم وجود دارد. فضل‌الهی قمشی و ملکی توانا (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین ابعاد هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران دانشگاه (قم)» به نتایجی دست یافتند که نشان داد: ۱. بین میزان هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران دانشگاه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ۲. بین مؤلفه درستکاری و اعتمادآفرینی، مسئولیت‌پذیری و اعتمادآفرینی، گذشت و اعتمادآفرینی، دلسوزی و اعتمادآفرینی رابطه مثبت و معناداری در سطح اطمینان ۹۹٪ وجود دارد و هوش اخلاقی می‌تواند با افزایش اعتمادآفرینی مدیران در بین کارکنان زمینه را برای افزایش کارایی در دانشگاه به دنبال داشته باشد.

تحقیقاتی در رابطه بین اعتمادآفرینی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی معلمان انجام پذیرفته که ارتباط مفهومی این دو متغیر در تحقیقات تأیید شده است. مطالعه تور لاک و کوک در سال ۲۰۰۷ ارتباط مثبتی را بین اعتماد به رهبر و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است، رابطه قوی بین اعتماد به رهبران رفتارهای شهروندی سازمانی، در بسیاری از تحقیقات دیگر نیز تأیید شده است. سینگ و اسریواستاوا<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۹)، رابطه بین اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و دریافتند فراوانی تعاملات بین افراد و ثبات و صلاحیت پیش‌بینی‌کننده‌های مهم اعتماد بین فردی هستند و اعتماد بین فردی به‌طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد. دنهلم (۲۰۰۲)، در تحقیقی در یک دبیرستان دولتی، به رابطه بین چهار متغیر رفتار شهروندی سازمانی، اعتماد به همکاران، اعتماد به مراجع و اعتماد به مدیر دبیرستان پرداخت. نتیجه تحقیق نشان‌دهنده رابطه نسبتاً بالا بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به همکاران، رابطه متوسط بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به مراجع، رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد به مدیر دبیرستان و اعتماد به همکاران و اعتماد به مدیر دبیرستان بود. همچنین نتایج پژوهش که توسط مشتاقیان ابرقویی، نوبخت، انوری و زارع (۱۳۹۲)، با عنوان «بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین، رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت توزیع برق» انجام شد نشان‌دهنده رابطه معنادار و قوی بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. هر چه اعتماد میان کارکنان، رهبرانشان و اعضای سازمان بیشتر باشد منجر به بروز رفتارهای شهروندی در سازمان خواهد شد. بنابراین با ایجاد جو پایدار، باثبات و مطمئن زمینه اعتماد بالای میان کارکنان و سازمان را فراهم کرده و رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان تقویت کنیم. همچنین در پژوهشی که توسط ارتروک<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۷) انجام شد بر وجود رابطه مثبت اعتماد به سرپرست و رفتارهای شهروندی تأکید و نشان داده شده که بروز رفتارهای شهروندی کارکنان، تنها به خاطر ادراک آن‌ها از عدالت سازمانی نیست، بلکه از اعتماد آن‌ها به سرپرستان و مدیران سازمان نشئت می‌گیرد.

## ■ مدل مفهومی

مدل مفهومی پژوهش دربرگیرنده سه سازه هوش اخلاقی، اعتمادآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی است. علی‌رغم پیوند این سه متغیر در مبانی نظری به شکل مفهومی، تاکنون هیچ پژوهشی به صورت تجربی رابطه این سه را موردبررسی قرار نداده است. نوآوری پژوهش حاضر آن است که این ارتباط علی را در سطح عملیاتی و تجربی دنبال کرده و با استفاده از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری، این رابطه را در محیط مدارس مورد آزمون قرار داده است؛ بنابراین، مدل مفهومی، باهدف شناخت نقش هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجیگری اعتمادآفرینی آزمون می‌گردد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## ■ فرضیات پژوهش

۱. هوش اخلاقی بر اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است.
۲. هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است.
۳. اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است.
۴. داده‌های پژوهش الگوی رابطه هوش اخلاقی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجیگری اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد را برآزش می‌کند.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است و به صورت توصیفی - علی اجرا شده است. جامعه آماری تحقیق کلیه معلمان و مدیران به تعداد ۱۴۸۳ نفر و نمونه آماری ۱۰۳ نفر مدیر و ۳۰۹ نفر معلم به عنوان می‌باشد که با استفاده از جدول کرجسی و مورگانه به روش طبقه‌ای تخصیصی، با جمع متناسب انتخاب شده است. در گردآوری اطلاعات موردنیاز در این پژوهش از سه پرسش‌نامه برای سنجش هوش اخلاقی، اعتمادآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است.

جدول ۱. جامعه و نمونه

تعداد نمونه		تعداد جامعه		مدارس
مدیر	معلم	مدیر	معلم	
۵۲	۱۵۳	۶۸	۶۷۰	ناحیه ۱
۵۱	۱۵۶	۶۶	۶۷۹	ناحیه ۲
۱۰۳	۳۰۹	۱۳۴	۱۳۴۹	کل

برای سنجش هوش اخلاقی از پرسش‌نامه هوش اخلاقی لنینک و کی‌یل (۲۰۰۵) که دارای ۴ مؤلفه، درستکاری، مسئولیت‌پذیری، بخشش، دلسوزی و ۲۰ گویه استفاده شده است. همچنین برای سنجش اعتمادآفرینی مدیران در این پژوهش از پرسش‌نامه اسماعیلی طریزی و همکاران (۱۳۹۲)، در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای پنج بعد اعتماد راسخ، اعتماد مبتنی بر صداقت، اعتماد پایدار، اعتماد فراگیر و اعتماد متقابل در ۲۰ گویه ساخته شده و در نهایت جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسش‌نامه سامچ و ران (۲۰۰۷) دارای ۲۴ گویه و پنج مؤلفه فداکاری، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و نزاکت و فضیلت مدنی استفاده شد.

برای به دست آوردن روایی پژوهش از روایی محتوایی استفاده شد. بدین گونه که پرسش‌نامه‌ها در اختیار چندین نفر از صاحب‌نظران و اساتید قرار داده شد و پس از تأیید آن‌ها پرسش‌نامه‌ها توزیع گردید. برای پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه هوش اخلاقی ۰/۸۴، اعتمادآفرینی ۰/۸۶ و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۶۶ به دست آمد. این پژوهش به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری روابط علی بین متغیرهای پنهان مشخص می‌شود.

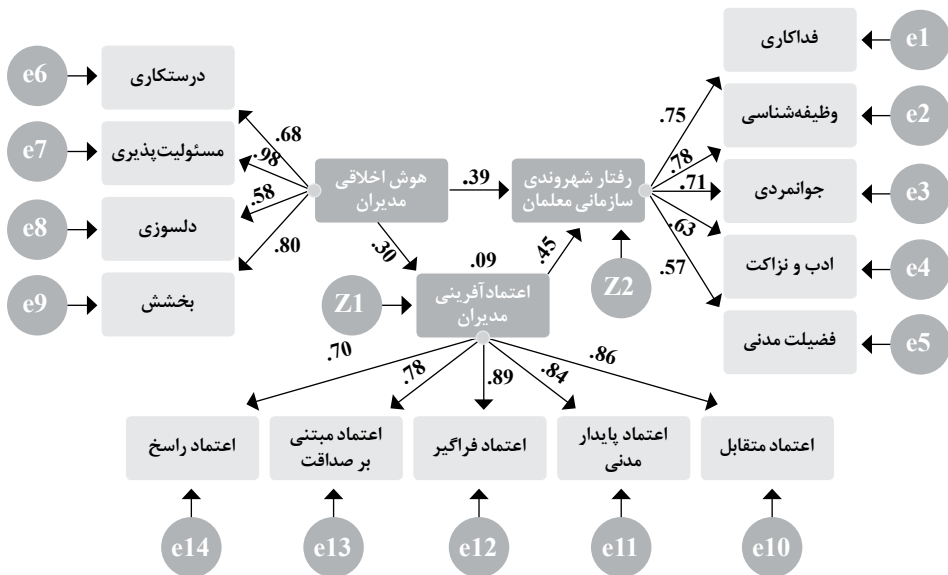
## ■ یافته‌های پژوهش

پس از جمع‌آوری اطلاعات، جهت مشخص کردن این‌که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، ابتدا تمام متغیرهای مشاهده‌شده که مربوط به متغیرهای پنهان هستند به‌طور مجزا مورد آزمون قرار گرفتند. مقادیر شاخص‌های برازش نشان‌دهنده تائید الگوهای اندازه‌گیری در مدل مفهومی پژوهش بودند که این امر حاکی از این است که شاخص‌های اندازه‌گیری متغیرهای مشاهده می‌توانند متغیرهای پنهان را به‌صورت قابل قبولی مورد سنجش قرار دهند. بعد از اطمینان از تائید الگوهای اندازه‌گیری، به آزمون مدل پژوهش و فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد.

قبل از بررسی سؤالات پژوهش، نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت که نتایج این آزمون برای متغیر هوش اخلاقی با مقدار (۳,۲۷) و سطح معناداری (۰/۱۷۱)، متغیر اعتمادآفرینی با مقدار (۴,۱۵) و سطح معناداری (۰,۱۷۵) و متغیر رفتار شهروندی سازمانی با مقدار (۴,۴۱) و سطح معناداری (۰,۲۱۰) فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها را رد نمود و با توجه به این‌که سطح معناداری هر سه متغیر بزرگ‌تر از ۰,۰۵ بود، نشان داد که این متغیرها از توزیع نرمالی برخوردار هستند؛ بنابراین با فرض قرار داشتن متغیرها در سطح فاصله‌ای، می‌توان برای تحلیل داده‌ها از آمار پارامتریک استفاده کرد.

به‌منظور بررسی فرضیه داده‌های پژوهش الگوی رابطه هوش اخلاقی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجیگری اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد را برازش می‌کند، از مدل‌سازی معادله ساختاری<sup>۱۸</sup> استفاده گردید، متغیرهای مستقل پژوهش (هوش اخلاقی مدیران، اعتمادآفرینی مدیران) و متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی معلمان) به‌صورت متغیرهای پنهان وارد مدل معادله ساختاری شدند، مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش به‌صورت مدل‌های اندازه‌گیری مرتبه اول تدوین گردید که برآوردهای مربوط به مدل‌های اندازه‌گیری در شکل ۲ نشان‌دهنده مطلوبیت این مدل‌هاست. جدول شماره ۲ برخی از مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل را ارائه می‌دهد.

بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان



شکل ۲. مدل معادله ساختاری اثر متغیرهای هوش اخلاقی و اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

جدول ۲. شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل

شاخص‌های کلی برازش								
مقتصد				تطبیقی		مطلق		
RMSEA	PCNFI	PNFI	CIM/DF	CFI	TLI	p	df	cmin
۰/۰۸	۰/۷۲	۰/۶۶	۲/۱۶	۰/۹۱	۰/۸۶	۰/۰۰۰	۷۴	۱۵۹/۹۰

همان‌گونه که در جدول (۲) ملاحظه می‌شود مقدار کای اسکوئر<sup>۱۹</sup> مدل ۱۵۹/۹۰ و  $p < ۰/۰۵$  است. به عبارت دیگر بین ساختار ماتریس کوواریانس مشاهده‌شده و بازتولید شده تفاوت معنادار است. همچنین مقدار کای اسکوئر نسبی<sup>۲۰</sup> (کای اسکوئر بهنجار) مدل برابر ۲/۱۶ بوده که نشان می‌دهد مدل از موقعیت قابل قبولی برخوردار است؛ زیرا مقدار کای اسکوئر نسبی هر چه کوچک‌تر باشد بهتر است تا جایی که مقدار صفر برای آن نشانه برازش کامل است (قاسمی، ۱۳۹۲).

شاخص‌های تطبیقی CFI و TLI (شاخص توکر-لویس<sup>۲۱</sup> و شاخص برازش هنجار شده یا شاخص برازش بنتلر-بونت<sup>۲۲</sup>) مقادیر نزدیک به ۱ را نشان می‌دهد که به معنی توان مدل در فاصله گرفتن از یک مدل استقلال و نزدیک شدن به مدل اشباع شده است. هراندازه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد بیانگر خوب بودن مدل است (قاسمی، ۱۳۹۲). به نظر برورتون و میلوارد (۱۳۸۵) نیز مقدار بالای

۰/۹۵ برای شاخص CFI بهتر است.

دو شاخص اصلی برازش مقتصد یعنی شاخص برازش هنجار شده مقتصد (PNFI) و شاخص برازش تطبیقی مقتصد (PCFI) به ترتیب با مقادیر ۰/۶۶ و ۰/۷۲ بالاتر از شاخص مقبولیت مدل (مقدار ۰/۵۰ و ۰/۶۰) قرار دارد که می‌توان گفت اقتصاد مدل رعایت شده است.

سرانجام شاخص ریشه دوم میانگین مربعات باقی مانده (RMSEA) یکی از عمومی‌ترین شاخص‌های قضاوت کلی راجع به مدل‌های تدوین شده است و نشان می‌دهد مدل تدوین شده تا چه حد قابلیت پذیرش را دارد. این شاخص بین دو مقدار صفر و یک متغیر است و حد مطلوب آن بین ۰/۰۵ و ۰/۰۸ می‌باشد (قاسمی، ۱۳۹۲). برورتون و میلوارد (۱۳۸۵) نیز برای شاخص RMSEA مقدار بالاتر از ۰/۰۵ را پیشنهاد می‌دهند که مقدار محاسبه شده ۰/۰۸ بیانگر قابل قبول بودن مدل است.

به منظور بررسی جزئیات مدل معادله ساختاری و ارزیابی تأثیر متغیرهای مستقل پژوهش (هوش اخلاقی مدیران، اعتمادآفرینی مدیران) بر متغیر وابسته (رفتار شهروندی سازمانی معلمان) و بررسی تفاوت معنادار یا غیر معنادار مربوط به این اثرات با صفر از برآوردهای جدول زیر استفاده شده است:

جدول ۳. برآورد اثرات مستقیم متغیرهای مدل معادله ساختاری

متغیر	مسیر	متغیر	برآورد استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
هوش اخلاقی مدیران	←	اعتمادآفرینی مدیران	۰/۳۰	۲/۷۵	۰/۰۰۶
اعتمادآفرینی مدیران	←	رفتار شهروندی سازمانی معلمان	۰/۴۵	۴/۲۶	۰/۰۰۱

مقادیر جدول بالا بیانگر این است که:

ضریب تأثیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان (گاما=۰/۳۹) در سطح کمتر از ۰/۰۰۱ ضریب تأثیر هوش اخلاقی بر اعتمادآفرینی مدیران (گاما=۰/۳۰) در سطح کمتر از ۰/۰۰۶ معنادار است. همچنین ضریب تأثیر اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی معلمان (بتا=۰/۴۵) در سطح کمتر از ۰/۰۰۱ معنادار است.

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود هوش اخلاقی مدیران به‌طور مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب گامای (۰/۳۹) تأثیر می‌گذارد؛ لذا تأثیر مستقیم است.

بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

همچنین هوش اخلاقی مدیران با ضریب گامای  $0/30$  به طور مستقیم بر اعتماد آفرینی مدیران افراد تأثیر می گذارد.

در تبیین مدل مفهومی پژوهش فرض پژوهشگر بر آن بود که هوش اخلاقی مدیران به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد و در مدل تأیید شده نیز تأثیر مستقیم و غیرمستقیم هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی تأیید شده است.

جهت بررسی تأثیر مستقیم هوش اخلاقی مدیران یا تأثیر غیرمستقیم آن از طریق اعتماد آفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی آزمون دیگری اجرا گردید که نتایج آن در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴. برآورد اثرات مستقیم و غیرمستقیم در مدل معادله ساختاری

نوع اثر						متغیر وابسته	متغیر مستقل
غیرمستقیم		مستقیم		کل			
سطح معناداری	برآورد استاندارد	سطح معناداری	برآورد استاندارد	سطح معناداری	برآورد استاندارد		
0/001	0/14	0/001	0/39	0/001	0/53	رفتار شهروندی	هوش اخلاقی مدیران
-	-	0/001	0/45	0/001	0/45	سازمانی معلمان	اعتماد آفرینی مدیران

مقادیر برآورد شده در جدول بالا نشان دهنده این است که اثر کل متغیر هوش اخلاقی مدیران بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی معلمان به میزان  $0/53$  درصد است که  $0/39$  مربوط به اثر مستقیم و  $0/14$  درصد مربوط به اثر غیرمستقیم است و سر نوع اثر متغیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان دارای تفاوت معنادار با صفر است ( $P. Value \leq 0/05$ )؛ بنابراین با توجه به معناداری اثر غیرمستقیم متغیر خوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان، می توان گفت متغیر اعتماد آفرینی مدیران در رابطه بین این دو متغیر نقش میانجی ایفا می کند. با مدنظر قرار دادن معناداری اثر مستقیم و اثر غیرمستقیم متغیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان، این میانجی گری از نوع جزئی است. در نتیجه این فرض پژوهش مبنی بر اینکه اعتماد آفرینی مدیران در رابطه بین متغیر هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان نقش میانجی دارد، تأیید می شود.

## ■ بحث و نتیجه‌گیری ■

مدل مفهومی پژوهش با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای شناسایی تأثیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با نقش میانجیگری اعتمادآفرینی مدیران مورد آزمون قرار گرفت. یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد که کلیه مؤلفه‌های هوش اخلاقی، اعتمادآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارند.

نتیجه حاصل از فرضیه اول پژوهش نشان‌دهنده این است که متغیر هوش اخلاقی به‌طور مستقیم با ضریب مسیر ۰/۳۹ بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های سفی‌قلی و همکاران (۱۳۹۲)، نادری و مقتدری (۱۳۹۳) و اویسی و فرزانیان (۱۳۹۳) در یک‌جهت می‌باشد؛ به این صورت که پژوهش‌های فوق نیز به این نتیجه رسیده بودند که بین دو متغیر مربوطه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ درحالی‌که با تحقیق کریمی و همکاران (۱۳۹۲)، همسو نمی‌باشد.

زیربنای همه ارزش‌ها در سازمان، ارزش‌های اخلاقی است. این ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کند که می‌تواند بر هدایت افراد به‌سوی اقداماتی که برای سازمان مطلوب است تأثیر بگذارد. به‌طور ویژه، هنگامی که استانداردها یا ارزش‌های اخلاقی سازمان به‌طور گسترده‌ای میان اعضا رایج شود موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد. از سویی کارکنانی که رفتارهای اخلاقی بالایی دارند بیشتر در رفتارها و فعالیت‌های فرا نقش یا فرا وظیفه‌ای شرکت می‌کنند. رفتارهای اخلاقی می‌تواند جو عمومی سازمان را آماده بروز رفتارهای شهروندی نماید. زمانی که محیط سازمان به‌عنوان یک محیط اخلاقی شناخته شود، انتظار بروز رفتارهای شهروندی سازمانی نیز بیشتر می‌شود. اگر سازمان‌ها مایل‌اند تا فضایی اخلاقی ایجاد کنند پیش از توصیه کردن به کارکنانشان، باید ابتدا خود آن‌ها را درست انجام دهد. هر قدر، سازمان انتظار بروز رفتارهای شهروندی و اخلاقی بیشتری داشته باشد باید به همان میزان، تعهد خود را در قبال بروز رفتارهای اخلاقی نسبت به کارکنان و کل سازمان ارتقا دهد. از طرفی رفتار کارکنان، بازتاب رفتار مدیران است، اگر چنین باشد، تغییر در این بازتاب، مستلزم تغییر در رفتار مدیر است.

به نظر می‌رسد مدیرانی که از هوش اخلاقی بالا برخوردارند، اهداف سازمان را بهتر درک می‌کنند، روابط صمیمی‌تری با همکاران و زیردستان دارند، همچنین دارای



عملکرد بهتری بوده و علاوه بر این بر میزان بروز رفتارهای شهروندی، رضایت و تعهد زیردستان خود تأثیرگذار هستند. خلاقیت و نوآوری بالایی دارند، در تصمیم‌گیری‌های سازمان همکاران خود را شرکت داده و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود نشان می‌دهند. به معنای دیگر، با حاکمیت درونی ارزش‌های اخلاقی، کارکنان به خود اجازه رفتارهای انحرافی در محیط کار، نظیر رفتارهای غیراخلاقی را نمی‌دهند و همین احساس ارزشمندی نسبت به رفتارهاست که به نوعی درک از رضایت را در آنها تقویت می‌نماید و آن‌ها را به سوی رفتارهای فراقش، تشویق می‌کند. مطابق با نتایج بیکر<sup>۲۸</sup> و همکاران ارزش‌های اخلاقی از طریق رفتار اخلاقی منجر به رفتار شهروندی سازمانی (شرافت و مردانگی و نوع دوستی) می‌گردد. همچنین آن‌ها دریافتند که سازمان نقش کلیدی در رفتارهای شخصی کارکنان دارد و ارزش‌های اخلاقی می‌تواند دو متغیره‌ای کلیدی سازمان تأثیرگذار باشند و منتهی به سطوح بالاتری از رفتارهای اخلاقی و متعاقباً رفتارهای فراقش در بین کارکنان سازمان شوند (به نقل از ناد و مقتدری، ۱۳۹۳).

بنابراین، رابطه معناداری بین متغیر هوش اخلاقی مدیران با متغیر رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ادبیات تحقیق نیز بیانگر تأثیرگذاری هوش اخلاقی و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی است به عبارتی هوش اخلاقی مدیران در ارتقای سطح رفتار شهروندی سازمانی معلمان مؤثر است. مدیران با داشتن هوش اخلاقی بالا و ارزش‌ها و باورهای درست اخلاقی به این باور خواهند رسید که رشد فکری و شغلی آنان مستلزم داشتن اخلاقی حرفه‌ای است، بنابراین هرچقدر تعلق مدیران به درستکاری و مسئولیت‌پذیری و باورها و ارزش‌ها و هنجارهای کار افزایش یابد احساس مسئولیت کار در قبال کل سازمان و جامعه افزایش خواهد یافت؛ بنابراین هر چه قدر تعلق مدیران به درستکاری و باورهای و هنجارها بالاتر باشد میزان تعهد نسبت به کار بیشتر می‌شود.

نتیجه حاصل از فرضیه دوم نشان‌دهنده تأثیر متغیر هوش اخلاقی بر اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی بود. به این صورت که مشخص گردید هوش اخلاقی با ضریب مسپیر ۰/۳۰ به صورت مستقیم بر متغیر اعتمادآفرینی مدیران تأثیر دارد. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات اسماعیلی طرزی و همکاران (۱۳۹۲)، فضل الهی قمشی و ملکی توانا (۱۳۹۳) و کیانی گالنو و قاسمی (۲۰۱۵) همسو می‌باشد.

ادبیات تحقیق بیانگر تأثیرگذاری هوش اخلاقی بر اعتمادآفرینی مدیران است. به عبارتی هوش اخلاقی و ابعاد آن بر اعتمادآفرینی مؤثر است. مدیران دارای هوش

اخلاقی بالا به این باور خواهند رسید که رشد فکری شغلی آنان مستلزم داشتن اخلاق است. پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش کارهای غیر اخلاقی، غیر منصفانه و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری توجه مدیران را به بحث‌های اعتماد آفرینی که مبرم‌ترین نیاز سازمان‌هاست و همچنین هوش اخلاقی که می‌تواند مرز بین نوع دوستی و خودپرستی را خوب توصیف کند، معطوف ساخته است. رهبران با داشتن هوش اخلاقی می‌توانند اعتماد ایجاد کنند که این امر موجب بهبود سودآوری و مزیت رقابتی در سازمان و اطمینان خاطر در کسب و کار می‌شود (اسماعیلی طرزی و همکاران، ۱۳۹۲).

هر قدر محیط سازمانی دوستانه‌تر باشد و رفتارها اخلاقی‌تر و کارکنان، همکاران، مدیران و مشتریان راضی‌تر باشند، سازمان رشد بیشتری دارد و مدیر دارای هوش اخلاقی احساس بهتری در موفقیت و شرایط کاری خود خواهد داشت. از سویی هر چه بیشتر به سوی واقعیت فراگیر وابستگی متقابل پیش رویم، اهمیت اعتماد هم بیشتر و هم حیاتی‌تر می‌شود. بی‌اعتمادی، چه ناشی از رفتار غیر اخلاقی و چه ناشی از رفتار اخلاقی ولی غیر حرفه‌ای باشد، موجب بروز برخورد و اصطکاک می‌شود. با گسترش پدیده جهانی‌سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که اکثر صاحب نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. اعتماد برای موفقیت سازمانی، انجام تغییرات مداوم در نقش‌ها و فناوری‌ها و همچنین طراحی مشاغل و مسؤلیت‌ها ضروری است. یکی از ویژگی‌های برجسته مدیران امروزه توانایی اعتماد آفرینی و پاسداری از آن است. راه اعتماد آفرینی اخلاق است و مدیران همیشه بایستی بالاترین استانداردهای اخلاقی را در سازمان خود مدنظر قرار دهند. از طرفی دیگر هوش اخلاقی توانایی درک درست از خلاف و داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آن‌هاست و مدیرانی که هوش اخلاقی داشته باشند کارها را با اصول اخلاقی پیوند می‌زنند (اسماعیلی طرزی و همکاران، ۱۳۹۰). به نظر می‌رسد که اعتماد یکی از بارزترین نشانه‌های رهبری باشد. هنگامی که پیروان به رهبرشان اعتماد کنند، علاقه دارند که در مقابل اعمال و رفتار رهبر فقط فرمان بردار باشند، چون می‌دانند که حقوقشان پایمال نمی‌شود. اصولاً از کسانی که راست‌گو و درستکار نباشد یا به دنبال گرفتن امتیاز از آن‌ها باشد، پیروی نمی‌کنند. به عبارتی اثربخشی رهبری و مدیریتی بر پایه توانایی جلب اعتماد پیروان است (عبد الباقی و همکاران، ۱۳۸۶).

همچنین نتیجه حاصل از فرضیه سوم نشان‌دهنده این است که متغیر اعتماد آفرینی به صورت مستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان تأثیر مثبت و معناداری دارد. یافته‌های پژوهش با نتایج تحقیقات دنهلم (۲۰۰۲)، سینگ و اسریواستاوا (۲۰۰۹)، مشتاقیان ابرقویی (۱۳۹۲) و ارتروک (۲۰۰۶) همخوانی دارد.

همچنین نتایج پژوهش که توسط مشتاقیان ابرقویی (۱۳۹۲) با عنوان «بررسی رابطه رهبری تحول آفرین، رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت توزیع برق» انجام شد نشان‌دهنده رابطه معنادار و قوی بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. هر چه اعتماد میان کارکنان، رهبرانشان و اعضای سازمان بیشتر باشد منجر به بروز رفتارهای شهروندی در سازمان خواهد شد. بنابراین با ایجاد جو پایدار، باثبات و مطمئن می‌توان زمینه اعتماد بالای میان کارکنان و سازمان را فراهم کرده و رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان تقویت کرد.

از آنجایی که وجود اعتماد در درون مدرسه مستلزم ارتباط نزدیک و سازنده با رهبری مدرسه است، وجود اعتماد زمینه‌ساز توسعه روابط بین فردی در سطح مدرسه بوده و فقدان آن باعث می‌گردد که جریان اطلاعات درون مدارس به‌کندی صورت گیرد و ارتباطات بر مبنای صداقت و صمیمیت بین کارکنان از کیفیت مطلوب برخوردار نباشد و در نهایت اثربخشی سازمان خدشه‌دار شود. در واقع یکی از عواملی که بیشتر مدارس را با مشکل مواجه می‌کند، عدم اعتماد است. پیامد از بین رفتن اعتماد میان معلم و دانش‌آموزان، بدگمانی است که خود عامل مخرب بهبود رشد شناختی، عاطفی و اجتماعی می‌باشد. همچنین پیامد احتمالی عدم اعتماد میان معلم و مدیر نیز گوش‌به‌زنگ بودن برای مچ‌گیری، تنبیه و ایجاد نیروهای مخربی است که اثربخشی مدرسه را کاهش می‌دهد و منجر به ایجاد جو انتقام و کینه‌توزی در مدرسه می‌گردد. این مسائل بیشتر در مدارس سنتی و برخوردار از رهبری واحد به وجود می‌آیند.

یافته‌های حاصل از فرضیه چهارم این پژوهش که هدف اصلی پژوهش حاضر نیز می‌باشد، نشان‌دهنده این است که متغیر هوش اخلاقی به‌طور مستقیم با ضریب مسیر ۰/۳۹ بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. هوش اخلاقی علاوه بر این که رفتار شهروندی سازمانی را به‌طور مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد. بلکه بعد از اجرای مدل مشخص گردید که بخشی از رفتار شهروندی سازمانی نیز به خاطر اثر مستقیم هوش اخلاقی از طریق متغیر واسطه‌ای اعتماد آفرینی می‌باشد (۰/۴۵)؛ بنابراین داده‌های پژوهش حاضر الگوی رابطه هوش اخلاقی مدیران و رفتار شهروندی سازمانی

معلمان با نقش میانجیگری اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد را برآزش می‌کند.

قابل ذکر است که با مرور سوابق پژوهش داخلی و خارجی در ارتباط با متغیرهای پژوهش این نکته مستفاد گردید که این متغیرها به صورت زوجی و گاهی مجموعه‌ای در بین یک نمونه فرهنگی خاص و در آموزش و پرورش بررسی شده است، ولی هیچ‌گاه در یک‌زمان و در قالب یک مدل معادلات ساختاری که می‌تواند به نوبه خود در غنی‌سازی پیشینه تحقیقاتی اندک در داخل و خارج کشور درباره این متغیرها نقش داشته باشد، مطالعه نشده است.

مدیریت آموزش و پرورش یکی از وظایف و نقش‌های حساس اجتماعی است که به دلیل پدیده انسان‌سازی این نهاد اجتماعی، وجود اعتماد، تعهد در بین کارکنان این سیستم و درک آن‌ها از عملکرد مدیر به حساسیت این مسئولیت افزوده است. چنانچه معلمان تعهد و اعتماد در فضای سازمان را احساس کنند احتمالاً بر آن خواهند شد خود نیز بیش‌تر تلاش کنند و این امر به لحاظ روان‌شناختی به آن‌ها کمک قابل توجهی می‌کند، بخصوص وقتی درک بالایی از توانایی‌های مدیر خود داشته باشند، وظایف محوله را بهتر و دقیق‌تر به انجام می‌رسانند.

از منظر کاتز و کان (۱۹۶۶) هر سازمانی که مشارکت در آن محدود است و کارکنان آن در همه حال صرفاً به انجام رفتارهای درون‌نقشی و از پیش‌تدوین‌شده خود مشغول‌اند، محکوم به شکست است. بنابراین، مدیران در پی کارکنانی هستند که در انجام امور، نه فقط منطبق با شرح وظایف، بلکه افزون بر نقش نیز رفتار می‌کنند. به همین علت که از این کارکنان با عنوان «سندروم سرباز خوب» نیز یادشده است. رفتار شهروندی، با عنوان سازمانی، پرکاربردترین واژه‌ای است که برای نامیدن این رفتارها استفاده می‌شود. اگرچه وجود این رفتارها در تمام سازمان‌ها مطلوب است، اما اهمیت آن در مدارس و برای معلمان بیشتر احساس می‌شود. بی‌شک پاسخ مناسب به حساسیت‌های اجتماعی در بعد پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان و پرورش نیروی انسانی آینده، بدون بروز رفتار شهروندی سازمانی بالا از جانب معلمان، امکان‌پذیر نیست. رفتارهای مدیر یکی از مهم‌ترین عوامل بیرونی مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی است و علاوه بر نظریه پردازان غیرآموزشی، نظریه‌پردازان آموزشی نیز قابلیت‌های رهبری تحولی مدیران را در رفتار شهروندی سازمانی معلمان، مؤثر می‌دانند (زین‌آبادی، ۱۳۹۰).

اهمیت رهبری آموزشی و نقش آن در موفقیت و بهسازی مدرسه بر هیچ‌کس

پوشیده نیست. شواهد بسیاری وجود دارد نشان می‌دهد که هوش اخلاقی نقش بزرگی در موفقیت سازمان ایفا می‌کند. هنگامی که رهبر صادق باشد و طبق اصول اخلاقی رفتار نماید نه تنها باعث رضایت کارکنان می‌شود بلکه مشتریان نیز به دوستاناران دوآتشه مدیران تبدیل می‌شوند. به‌طور کلی، افراد اخلاق‌گرا دارای تعهد درازمدت به کمالات اخلاقی و ظرفیت مناسب برای یادگیری از دیگران هستند. آن‌ها در پیگیری اهداف اخلاقی صادق بوده و موشکافانه عمل می‌نمایند. همچنین، این‌گونه افراد دارای اشتیاق زیاد در به خطر انداختن منافع شخصی خود جهت تحقق اهداف اخلاقی هستند. لذا، منافع ترکیبی برخوردار از هوش اخلاقی باعث می‌شود که سازمان‌ها مؤثرتر عمل نمایند. در پایان ذکر این نکته ضروری است که هرچند سطح مطلوب هوش اخلاقی و ابعاد زیرمجموعه آن در جامعه پژوهش نشانگر وضعیت مطلوبی است، اما هوش اخلاقی نوعی توانایی اکتسابی بوده و قابل توسعه است. لذا در آینده باید به حفظ سطح مطلوب فعلی و آموزش و حتی توسعه آن توجه نمود (گودرزی، ۱۳۹۳).

در نهایت سازمان‌ها و مدیران در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی باید گام‌به‌گام حرکت کنند. چون فرایند رفتار شهروندی سازمانی فرایندی یک‌روزه نیست که بتوان مانند یک فناوری جدید آن را به‌سرعت وارد سازمان کرد، بلکه فرایند مداوم و زمان‌بر است.

### محدودیت‌های پژوهش

۱. با توجه به تلاش‌هایی که برای انتخاب اصولی نمونه آماری صورت گرفت، نمونه ما صرفاً تعدادی از مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد شامل می‌شود و همین امر باعث عدم اجرای پژوهش در مقیاس وسیع‌تر گردید، به همین دلیل قابل تعمیم قطعی به شهرها و استان‌های دیگر نیست و محدود به شهر خرم‌آباد است.

۲. پرسش‌نامه خود به‌عنوان یک محدودیت تلقی می‌شود. بدین معنا که پرسش‌نامه، نگرش افراد را بررسی می‌کند، نه واقعیت را، که این امر می‌تواند به‌عنوان یک محدودیت تلقی شود. اگر شرایط طوری بود که بتوانیم از روش‌های مصاحبه، مشاهده و سایر فنون بهره بگیریم شاید می‌توانستیم به نتایج کامل‌تری دست پیدا کنیم.

۳. داشتن محدودیت زمانی، خود از محدودیت‌های پژوهش بود چراکه اگر پژوهش در زمان طولانی‌تر انجام می‌شد نتایج بهتری به دست می‌داد.

## پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج فرضیه اول مبنی بر این که هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است و از آنجایی که هر چه مدیران هوش اخلاقی خود را تقویت نمایند به همان اندازه رفتار شهروندی سازمانی معلمان نیز بیشتر خواهد شد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد برای این که مدیران از هوش اخلاقی بالایی برخوردار باشند باید عوامل مؤثر بر هوش اخلاقی را تقویت کرد و از سویی تقویت رفتار شهروندی سازمانی معلمان در مدرسه به میزان بسیار زیاد به عملکرد مدیران بستگی دارد. بنابراین نیاز است مدیران مدارس خود رهبران باهوش اخلاقی بالا و نمادی از رفتار شهروندی سازمانی باشند؛ لذا در انتخاب و انتصاب مدیران این اصل مهم مدنظر قرار گیرد.

با توجه به نتایج فرضیه دوم مبنی بر این که هوش اخلاقی بر اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است و این که توجه مدیران به هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی عامل مهمی در مشارکت و به وجود آوردن جو مشارکت است؛ بنابراین مدیران با تشویق معلمان به مشارکت در تصمیمات آموزشی و غیرآموزشی و با توزیع رهبری در بین آنان، اعتماد را در بین سازمان گسترش دهند. همچنین توصیه می‌شود که سازمان‌ها به دنبال ایجاد یک جو آکنده از اعتماد باشند زیرا باید توجه داشت که ایجاد اعتماد یک فرایند ساده نیست، بلکه پدیده‌ای پویاست و مزایایی که از اعتماد ناشی می‌شود برای کل سازمان بسیار ارزشمند است.

با توجه به نتایج فرضیه سوم مبنی بر این که اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد تأثیرگذار است و با توجه به اینکه هر چه اعتماد میان کارکنان، رهبرانشان و اعضای سازمان بیشتر باشد منجر به بروز رفتارهای شهروندی در سازمان خواهد شد بنابراین با ایجاد جو پایدار، باثبات و مطمئن زمینه اعتماد بالای میان کارکنان و سازمان را فراهم کرده و رفتارهای شهروندی سازمانی در آنان تقویت کنیم. همچنین نوع نگرش و رفتار مدیران می‌تواند پایه و اساس اعتماد را در مدرسه پی‌ریزی کند؛ بنابراین، توجه به نگرش مدیران هنگام انتصاب آن‌ها به ریاست مدارس ضروری است و ایجاد اعتماد، اطمینان و مسئولیت‌پذیری در مدارس با ایجاد سازگاری بین رفتار و کردار مدیران و معلمان.

با توجه به نتایج فرضیه چهارم مبنی بر این که داده‌های پژوهش الگوی تأثیر هوش اخلاقی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان با میانجیگری اعتمادآفرینی مدیران مدارس ابتدایی شهر خرم‌آباد را برآزش می‌کند و با توجه به تأثیری که هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی معلمان دارد حتی الامکان مدیرانی باهوش اخلاقی و قدرت اعتمادآفرینی بالا انتخاب شوند. همچنین ترغیب رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان به‌طور مستقیم امکان‌پذیر نیست، لذا برای تشویق این‌گونه رفتارها در محیط‌های سازمانی باید پیش‌زمینه‌های آن را شناخت و آن‌ها را تقویت و مدیریت نمود. همان‌طور که در این پژوهش بررسی شد، اقدامات مدیریت (رعایت ارزش‌های اخلاقی و نهادینه کردن آن در مدارس) و قدرت ایجاد اعتماد دو پیش‌زمینه مهم و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند.

### پیشنهاد‌های پژوهش

۱. بررسی رابطه هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران با رفتار شهروندی سازمانی معلمان در دیگر مقاطع تحصیلی.
۲. با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان و مدیران شهر خرم‌آباد می‌باشد، به پژوهشگران پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌هایی در همین راستا در سایر نقاط کشور انجام گیرد.
۳. مدیران به‌منظور افزایش اعتماد- یعنی اعتماد کارکنان نسبت به همدیگر و اعتماد معلمان به مدیران در محیط کاری سازمان- به شاخص‌های مهم اعتماد شامل افزایش قابلیت اطمینان کارکنان، ارتقای شایستگی کارکنان، بهبود حس خیرخواهی کارکنان نسبت به همکاران و به‌طور کلی ایجاد فضای صداقت روابط صمیمانه در سازمان توجه جدی نمایند تا در سایه چنین فضایی شاهد افزایش سطح اعتماد کارکنان باشند و بالاترین سطح اثربخشی کارکنان را در راستای دستیابی به اهداف و رسالت سازمان محقق سازند.
۴. نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد که اقدامات مدیر به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان تأثیر می‌گذارد. یافته‌های پژوهشی حاکی از این موضوع است، هنگامی که اقدامات مدیران به‌طور مطلوب و اثربخش اتخاذ شده و در سازمان انجام شوند، تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و به‌احتمال زیاد به بروز رفتار شهروندی مبادرت می‌ورزند.

۵. تسهیل همکاری و مشارکت بیشتر معلمان با مدیران از طریق ایجاد یک هدف مشترک و تصریح اهمیت تعهد قوی نسبت به هدف.
۶. اعتماد پدیده‌ای است که حداقل بخشی از آن به اعتماد کننده و بخشی دیگر به اعتماد شونده منوط می‌باشد. بنابراین صرفاً کار کردن و تمرکز بر ویژگی‌های مربوط به اعتماد شونده مدیران کافی نمی‌باشد.



بررسی تأثیر هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران بر رفتار شهروندی سازمانی معلمان

منابع

اسماعیلی طرزی، زهرا؛ بهشتی فر، ملیکه و اسماعیلی طرزی، حمیده. (۱۳۹۲). رابطه هوش اخلاقی با میزان اعتمادآفرینی مدیران. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱(۱)، ۷۰-۸۴.

اویسی، و فرزانیان، هانیه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هوش اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی. سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین. گرگان، استان گلستان.

بلبلی، مریم؛ بهرامی، محمدامین؛ منتظرالفرج، راضیه و دهقانی تفتی، عارفه. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین درجه تحقق سازمان یادگیرنده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *مجله دانشگاه علوم پزشکی جیرفت*، ۲۰-۷(۱)، ۲۰-۲۵.

بهشتی فر، ملیکه و محمد رفیعی، رضوان. (۱۳۹۱). تأثیر هوش اخلاقی در سازمان‌ها. سومین همایش ملی سهروردی با موضوع اخلاق کاربردی. دانشگاه زنجان

بهراری فر، علی و جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۹). بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی). *دوماهنامه توسعه انسانی پایس*، ۷(۲۸)، ۹۵-۱۱۸.

بهرامی، محمدامین؛ اصصی، مریم؛ فاتح پنا، آزاده؛ دهقانی تفتی، عارفه و احمدی تهرانی، غلامرضا. (۱۳۹۱). سطح هوش اخلاقی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۵(۶)، ۷۵-۸۸.

جهانگیری، داود. (۱۳۹۱). اعتمادسازی در سازمان. مدیریت در اسلام، ۱۷ (۱۸)، ۱۶۸-۱۷۸.

خداپرست مشهدی، مهدی. (۱۳۹۰). الگوی برای معرفی و سنجش اعتماد متقابل در سازمان‌ها (مورد مطالعه: شهرداری مشهد). *مطالعات اجتماعی ایران*، ۱۲(۱۲)، ۵۰-۷۴.

زین‌آبادی، حسن رضا. (۱۳۹۰). رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی در مدرسه: بازآزمون و تغییر یک الگوی آزمون‌شده در صنعت. مدیریت دولتی دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران، ۳(۷)، ۶۳-۸۰.

زین‌آبادی، حسن رضا. (۱۳۹۰). آزمون و مقایسه الگوهای ساختاری علل رفتار شهروندی سازمانی معلمان از منظر روان‌شناسی اجتماعی مجله روانشناسی، ۵۳(۵۳)، ۱۷۹-۱۹۷.

سلاسل، ماهان؛ کامکار، منوچهر و گل پرور، محسن. (۱۳۸۸). رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپندان (دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان). *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱(۴۰)، ۱-۲۰.

سفی قلی، معصومه شریعتمداری، مهدی، ذوالفقاری و زعفرانی، رشید. (۱۳۹۲). بررسی نقش هوش اخلاقی معلمان بر ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی در مدارس ابتدایی آموزش و پرورش شهر قزوین. (پایان‌نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

شاطری، کریم؛ یوزباشی، علیرضا و زمانی منش، حامد. (۱۳۹۱). ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران با استفاده از روش‌های پژوهش ترکیبی (ISC). رهبری و مدیریت آموزشی، ۲۲(۲)، ۶۱-۸۰.

شیرازی، علی؛ خداوردیان، الهام و نعیمی، محمد. (۱۳۹۱). تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی). *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۷(۷)، ۱۵۴-۱۱۳.

فضل الهی قمشی، سیف‌اله و ملکی تواتا، منصوره. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین ابعاد هوش اخلاقی و اعتمادآفرینی مدیران دانشگاه. نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان‌شناسی، قم.

قاسمی، وحید. (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد *amos graphics* (چاپ دوم). تهران: نشر جامعه شناسان.

قراملکی، احد فرامرز. (۱۳۸۷). درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای. تهران: انتشارات سرآمد.

کریمی، ملیحه؛ صالحی، مسلم و قلناش، عباس. (۱۳۹۲). رابطه اخلاق حرفه‌ای و هوش اخلاقی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران زن دوره متوسطه آموزش و پرورش ناحیه ۲ شهر شیراز (پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده). دانشگاه آزاد مرودشت.

گودرزی، کورش؛ جواهری زاده، ناصر؛ امیدی، معبود و عمرانی، حمیدرضا. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط بین هوش اخلاقی و رضایت شغلی آموزگاران. *کنگره بین‌المللی فرهنگ و اندیشه دینی*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات بروجرد، ایران.

محمودی، محمدتقی؛ سیادت، سید علی و شادان‌فر، فائزه. (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه‌های هوش اخلاقی و رهبری تیمی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه‌های شهر زاهدان. *فصلنامه علوم تربیتی*، ۵(۱۹)، ۱۰۷-۱۲۶.

محمودی، سمیه؛ نخعی، نوذر؛ برهانی، فریبا و روشن‌زاده، مصطفی. (۱۳۹۲). ابعاد هوش اخلاقی در حرفه پرستاری یک مطالعه توصیفی - مقطعی در شرق ایران. *مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۶(۵)، ۱۴۳-۱۵۸.

مشاقیان ابرقویی، حجت؛ نوخت، عظیم؛ انوری، علی و زارع، محمدرضا. (۱۳۹۲). بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین، رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در کارکنان شرکت توزیع برق شیراز. *هجدهمین کنفرانس شبکه‌های توزیع نیروی برق*. کرمانشاه.

نادی، محمدرضا و مقتدری، تیلوفر. (۱۳۹۳). رابطه بین موازین اخلاقی، توانمندی روان‌شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز. *مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)*، ۱(۵)، ۳۹۹-۴۱۴.

Alper E. (2007). Increasing OCBs of Turkish academicians International. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 260-261.

Arabsalehi. M. (2006). *Influential Factors in Trust Relationships Existing between Financial Analysts and Corporate*

*Managers in Iran* (Unpublished doctoral thesis) University of Wollongong, School of Accounting and Finance.

- Baker T, Hunt T & Andrews M. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research*, 59(7), 849-57.
- Bogler R & Somech A. (2004). Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education*, 20(3), 277-89.
- Bolino, M., & Turnley, W. (2003). Going the extra mile: cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60-71.
- Borba, M. (2005). *The step by step plan to building moral intelligence. Nurturing Kids Hearts & Souls*. San Francisco: Jossey-Bass
- Chieh-Peng Lin. (2008). Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors, Gender, and Knowledge Sharing in Workplace Organizations. *Journal of Business Psychology*, 22, 241-250.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16(3), 297-334.
- Denholm, P. J. (2002). *A study of organizational citizenship behavior and trust in a public high school. A dissertation in innovation and leadership*. Wilmington College, New Castle University.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kerjcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for resrarch activities. *Educational and psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kiani Ghalnoo, M. & Ghasemi, M. (2015). Studying the Relationship between Moral Intelligence of Managers and the Level of Their Trust Building. *Journal of Social Issues & Humanities*, 3(4), 2345-2633.
- Korkmaz, T. & Arpaci, E. (2009). Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2432-2435.
- Lennick, D., & Kiel. (2005). *Moral intelligence the key to enhancing business Performance and leader ship success*. New Jersey: Wharton School Publishing.
- Hui, Ch., Law, K. S., & Chen, Zh. X. (1999). A structural equation model of the effects of negative affectivity, leader-member exchange, and perceived job mobility on in-role and extra-role performance: A Chinese case. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77(1), 3-21.
- Jeon, J. H. (2009). *The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management* (Unpublished doctoral thesis). University of Minesota.
- Organ D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- McKnight, D. H. & Chervany, N.L. (2001-2002). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35-59.
- Mishra, J., & Morrissey, M. (1990). Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19, 443-486.
- Nyhan, R. C. (2000). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. *American Review of Public Administration*, 30(1), 87-109.
- Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1, 107- 42.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Singh, U., & Srivastava, K. B. L. (2009). Interpersonal trust and organizational citizenship behavior. *National Academy of Psychology*, 54(1), 65-76.
- Somech, A., & Ron, I. (2007). Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics. *Educational Administration Quarterly*, 43(1), 38- 66.
- Yilmaz, A., & Atalay, C. (2009). A theoretical analyze on the concept of trust in organizational life. *European Journal of Social Sciences*, 8(2), 341-352.

پی نوشت ها

- |                       |                        |                                  |
|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| 1. organ              | 9. Trust               | 17. Erturk                       |
| 2. Korkmaz & Arpaci   | 10. Nyhan              | 18. Structural Equation Modeling |
| 3. Somech & Ron       | 11. Jane               | 19. CMIN                         |
| 4. Podsakoff & et all | 12. Mishra and Morris  | 20 CMIN/DF                       |
| 5. Katz, & Kahn       | 13. Yilmaz and At all  | 21. Tucker-lewis index           |
| 6. Turnipseed         | 14. Mknayt & chrwany   | 22. Bentler-Bonett index         |
| 7. Borba              | 15. Dnhlm              | 23. Baker                        |
| 8. Lennick & kiel     | 16. Singh & Srivastava |                                  |