

## رابطه بین موازین اخلاقی، توانمندی روان شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز

دکتر محمد علی نادى<sup>۱</sup>، نیلوفر مقتدری<sup>۲</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** سه متغیر از بین متغیرهای مختلفی که بر اساس نظریات و پژوهشهای انجام شده برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی موثر هستند، موازین اخلاقی، توانمندی روان شناختی و رضایت شغلی می‌باشند. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین موازین اخلاقی، توانمندی روان شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستانهای خصوصی شهر شیراز اجرا شد.

**روش بررسی:** این پژوهش بصورت یک مطالعه مقطعی و از نوع توصیفی تحلیلی اجرا گردید. از جامعه‌ی آماری کارکنان زن و مرد بیمارستانهای خصوصی شهر شیراز ۳۳۰ نفر (۱۴۷ مرد و ۱۸۳ زن) به شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل ۶ پرسش نامه استاندارد بود که پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (بترتیب ۰/۸۵، ۰/۹۳، ۰/۷۰، ۰/۸۹، ۰/۹۰، و ۰/۷۰) و روایی صوری و محتوایی آنها نیز تأیید گردید. برای تحلیل داده‌ها در سطح آمار استنباطی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام و تحلیل مدل معادله‌ی ساختاری استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که بین موازین اخلاقی (جو اخلاقی، رهبری اخلاقی و ارزشهای اخلاقی)، توانمندی روان شناختی، رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه‌ی مثبت و معنادار برقرار است ( $P \leq 0/001$ ). تحلیل رگرسیون بهترین پیش بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی را جو اخلاقی نشان داد. همچنین مدل معادله‌ی ساختاری با حذف جو اخلاقی از برازش مناسبی برخوردار بود.

**نتیجه‌گیری:** تلاش برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌های خصوصی بیشترین نقش را برحسب معادله‌ی ساختاری از توانمندسازی روان شناختی می‌پذیرد.

**واژه‌های کلیدی:** موازین اخلاقی، توانمندی روان شناختی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان بیمارستان‌های خصوصی

\* نویسنده مسئول :

دکتر محمد علی نادى؛

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان

Email :

Mnadi@khuif.ac.ir

- دریافت مقاله : مرداد ۱۳۹۳ پذیرش مقاله : آبان ۱۳۹۳

### مقدمه

درمانی مفید بوده و مقداری از اثر بخشی شغلی افراد را افزایش می‌دهد (۱). مهدیون و همکاران بیان می‌دارند که رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در سال ۱۹۸۸ توسط Organ معرفی شد و رفتارهایی را در بر می‌گیرد که اجباری از سوی سازمان برای انجام آنها

رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای داوطلبانه‌ای است که برای سازمان‌های بهداشتی -

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان، ایران

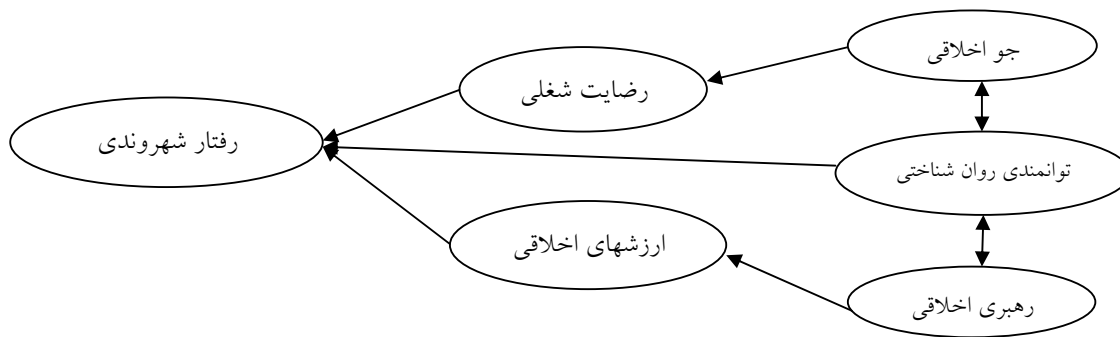
<sup>۲</sup> کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی/ سازمانی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان، فارس، ایران

وجود ندارد، لیکن در سایه‌ی انجام آنها از سوی کارکنان به طور کاملاً داوطلبانه، منفعت‌های بسیاری را برای سازمان به وجود می‌آورد (۲). رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود کیفیت خدمات، افزایش کارایی سازمان‌های بهداشتی- درمانی با در نظر گرفتن کاهش هزینه می‌شود و عملکرد بیمارستان را افزایش می‌دهد (۳ و ۴). همچنین در افرادی که رفتار شهروندی سازمانی در آنان در سطح بالا وجود دارد افزایش تمایل به شرکت در تصمیم‌گیری، تمایل به همکاری، وابستگی متقابل، رضایت از کار و مسئولیت‌پذیری، مشاهده شده است (۵). همچنین مطالعات موید آن است که در محیط‌های سازمانی که بر موازین اخلاقی و رضایت‌شغلی تأکید می‌شود و اهداف سازمانی با تأکید بر توانمندسازی کارکنان شکل می‌گیرد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بیشتر است (۶). پژوهش‌ها نشان داده‌اند، جو اخلاقی که توسط کارکنان ادراک می‌شود، بر سطح رضایت‌شغلی آنها تأثیر گذار است (۷-۱۱). جو اخلاقی بیمارستان، مشخص می‌کند که تا چه حد بر اساس معیارهای اخلاقی تصمیم‌گیری می‌شود و چگونه کارکنان پرسش‌های اخلاقی را تعبیر می‌کنند (۱۲). Goldman و همکار و همچنین Kostiwa و همکار به نقل از ویکتور و کلون جو اخلاقی را به ۹ شکل علاقه‌مندی فردی (نفع شخصی)، علاقه‌مندی سازمانی (سود سازمانی)، کارایی، دوستی، روحیه کار گروهی، مسئولیت اجتماعی، معنویات فردی، قوانین و روش‌های سازمانی و قوانین و اصول حرفه‌ای دسته‌بندی کرده‌اند (۱۱ و ۱۳). بررسی‌ها نشان داده‌اند که وجود جو اخلاقی در محیط کار می‌تواند رضایت‌شغلی را افزایش دهد (۱۴). همچنین ادراک جو اخلاقی ممکن است بر معیارهای حل مسایل اخلاقی و اینکه چه مسائل اخلاقی در کار قابل ملاحظه هستند، اثرگذار باشد (۱۵). از دیگر موازین اخلاقی موثر بر توانمندی کارکنان که قادر است نظام ارزشی کارکنان و رضایت‌شغلی آنها را تحت تأثیر قرار دهد، رهبری اخلاقی است. رهبران اخلاقی دارای انصاف و اخلاقیات، وضوح نقش و توان اشتراک‌گذاری قدرت به کارکنان خویش را دارا هستند (۱۶). همچنین رهبری اخلاقی مشتمل بر شیوه‌های سرپرستی و مدیریتی است که در آنها حقوق و شأن دیگران به عنوان انسان، مورد احترام است. از آنجایی که رهبران به طور طبیعی در جایگاه قدرت اجتماعی قرار دارند، رهبری اخلاقی نیز بر نحوه‌ی استفاده از قدرت اجتماعی توسط مدیران در تصمیم‌گیریها و اقداماتی که در محیط کار انجام می‌دهند و نحوه‌ی تأثیر و نفوذ آنها بر دیگران متمرکز است (۱۷). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رهبری اخلاقی به طور مستقیم باعث تقویت توانمندی روان‌شناختی در محیط کار می‌شود (۱۸). اهمیت رعایت و حفظ ارزشهای اخلاقی، یکی از مهمترین پدیده‌هایی است که در بیشتر سازمان‌های نظام سلامت به آن توجه می‌شود. ارزشهای اخلاقی می‌توانند یک ابزار قدرتمند برای ارتقای عملکرد بیمارستان‌ها محسوب گردند. بدیهی است ارزشهای اخلاقی به عنوان نیرومندترین عوامل تقویت‌کننده در راستای رفتارهای شهروندی در محیط‌های مختلف و به ویژه در محیط‌های بیمارستانی عمل می‌کنند (۱۹). به معنای دیگر، با حاکمیت درونی ارزشهای اخلاقی، کارکنان به خود اجازه‌ی رفتارهای انحرافی در محیط کار، نظیر رفتارهای غیر اخلاقی 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 فراتر از تشویق می‌کند (۲۰). رضایت‌شغلی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌ی رفتار شهروندی سازمانی در مطالعات مختلف مورد بررسی قرار گرفته است (۲۱ و ۲۲). اینکه چرا

وجود ندارد، لیکن در سایه‌ی انجام آنها از سوی کارکنان به طور کاملاً داوطلبانه، منفعت‌های بسیاری را برای سازمان به وجود می‌آورد (۲). رفتار شهروندی سازمانی باعث بهبود کیفیت خدمات، افزایش کارایی سازمان‌های بهداشتی- درمانی با در نظر گرفتن کاهش هزینه می‌شود و عملکرد بیمارستان را افزایش می‌دهد (۳ و ۴). همچنین در افرادی که رفتار شهروندی سازمانی در آنان در سطح بالا وجود دارد افزایش تمایل به شرکت در تصمیم‌گیری، تمایل به همکاری، وابستگی متقابل، رضایت از کار و مسئولیت‌پذیری، مشاهده شده است (۵). همچنین مطالعات موید آن است که در محیط‌های سازمانی که بر موازین اخلاقی و رضایت‌شغلی تأکید می‌شود و اهداف سازمانی با تأکید بر توانمندسازی کارکنان شکل می‌گیرد، گرایش به رفتار شهروندی سازمانی بیشتر است (۶). پژوهش‌ها نشان داده‌اند، جو اخلاقی که توسط کارکنان ادراک می‌شود، بر سطح رضایت‌شغلی آنها تأثیر گذار است (۷-۱۱). جو اخلاقی بیمارستان، مشخص می‌کند که تا چه حد بر اساس معیارهای اخلاقی تصمیم‌گیری می‌شود و چگونه کارکنان پرسش‌های اخلاقی را تعبیر می‌کنند (۱۲). Goldman و همکار و همچنین Kostiwa و همکار به نقل از ویکتور و کلون جو اخلاقی را به ۹ شکل علاقه‌مندی فردی (نفع شخصی)، علاقه‌مندی سازمانی (سود سازمانی)، کارایی، دوستی، روحیه کار گروهی، مسئولیت اجتماعی، معنویات فردی، قوانین و روش‌های سازمانی و قوانین و اصول حرفه‌ای دسته‌بندی کرده‌اند (۱۱ و ۱۳). بررسی‌ها نشان داده‌اند که وجود جو اخلاقی در محیط کار می‌تواند رضایت‌شغلی را افزایش دهد (۱۴). همچنین ادراک جو اخلاقی ممکن است بر معیارهای حل مسایل اخلاقی و اینکه چه مسائل اخلاقی در کار قابل ملاحظه هستند، اثرگذار باشد (۱۵). از دیگر موازین اخلاقی

می‌شود؛ زیرا به طور بالقوه بر نتایج مناسب برای افراد و سازمان اثر می‌گذارد. تحقیقات نشان داده است که توانمندسازی یکی از ساختارهای مهم برای مشاغل بیمارستانی به گونه‌ی حرفه‌ای است (۲۶). همچنین توانمندسازی اصولاً یک تجربه‌ی شخصی است. از این رو هر فرد یا سازمانی درک خاص خود را از توانمند شدن و توانمند نمودن دارد. توانمندسازی شامل اعطای قدرت، مسئولیت و اختیارات بیشتر به کارکنان و مدیران جهت تصمیم‌گیری، انجام برخی فعالیت‌ها و کنترل بیشتر مشاغل شان است (۲۷). یافته‌های پژوهش Zhu حاکی از وجود رابطه‌ی مثبت بین رهبری اخلاقی و توانمندسازی بود (۲۸). مطابق با نتایج Baker 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 می‌توانند در متغیرهای کلیدی سازمان تأثیرگذار باشند و منتهی به سطوح بالاتری از رفتارهای اخلاقی و متعاقباً رفتارهای فراتر از نقش در بین کارکنان سازمان شوند (۲۹).

رضایت از شغل، ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد، بر اساس نظریه‌ی تبادل اجتماعی و اصل عمل متقابل بیان شده است. به عبارت دیگر، کارکنان بیمارستان ممکن است رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان راهی برای دریافت پاداش از سازمان خود برای فراهم آوردن رضایت یا خوشایندی از محیط کار انجام دهند (۱). رضایت شغلی به عنوان یک ارزش مهم در سازمان‌های خدمات بهداشتی - درمانی محسوب می‌گردد و با این فرض که افزایش رضایت شغلی کارکنان موجب بهبود عملکرد و بهره‌وری بیمارستان خواهد شد، باید به طور گسترده مورد بررسی قرار گیرد (۲۳). هرچند مطالعه‌ی Schminke و همکاران حاکی از رابطه‌ی مثبت رشد اخلاقی رهبر با رضایت شغلی است (۲۴). مطالعات Yang و همکار در ارتباط با رضایت شغلی و توانمندسازی نشان داده‌اند که درک کارکنان با پاداش یا ارزش‌های مورد انتظار آنها از کار ارتباط دارد (۲۵). توانمندی روان شناختی کارکنان، از ادراک آنها از جو اخلاقی محیط بیمارستان، تأثیر می‌پذیرد (۱۱). توانمندسازی روان شناختی به عنوان یک مفهوم مهم در نظر گرفته



**شکل ۱: مدل پیشنهادی پژوهش؛ روابط موازین اخلاقی، توانمندی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی**

و پژوهش‌هایی که مرور گردید، موازین اخلاقی،

در یک جمع بندی کلی و بر مبنای نظریه‌ها

بعمل آمده حدود ۲۲۰۰ نفر بودند، تشکیل دادند. نمونه پژوهش شامل ۳۳۰ نفر از کارکنان زن و مرد ۱۴۷ مرد و ۱۸۳ زن بودند که برحسب فرمول ذیل بدست آمد:

$$n = Z^2 \alpha \cdot \sigma^2 / d^2 \longrightarrow (2/33) \cdot (3/9) \cdot (0/5)^2 = 330$$

کارکنان نمونه پژوهش با استفاده از نمونه گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به این ترتیب که از روی فهرست کارکنان حاضر در هر بخش، متناسب با نسبت کارکنان هر بخش به کل کارکنان نمونه گیری انجام گردید. برای انتخاب کارکنانی که باید به پرسش نامه‌های پژوهش پاسخ می‌دادند، از شماره ردیف در فهرست اسامی کارکنان هر بخش استفاده شد.

روش گردآوری داده‌ها پرسش نامه بود. کلیه پرسش نامه‌های مورد استفاده از زمره پرسش نامه‌هایی بودند که در تحقیقات خارج از کشور برای سنجش متغیرهای مربوط به پژوهش (یعنی جو اخلاقی، رهبر اخلاقی، توانمندی روان شناختی، رضایت شغلی، ارزشهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی) طراحی و اعتباریابی شده بودند. این پرسش نامه‌ها (به جز پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی و توانمندی سازمانی) در دو مرحله (ترجمه و تطبیق محتوایی سئوالات اصلی توسط دو تن از متخصصان) ترجمه و آماده گردید. در این پرسش نامه‌ها از واژه‌های متناسب با شرایط کارکنان استفاده گردید. برای تأیید روایی ابزارها بعد از تأیید روایی صوری جهت تأیید روایی محتوایی، پرسش نامه‌ها با سازه‌های مربوط تطبیق و نظر ۱۰ نفر از متخصصان موضوعی و روان سنجی به صورت موافق و مخالف دریافت شد. با توجه به اینکه ضریب توافق مطلوب حاصل شد، پرسش نامه‌ها بر روی نمونه اصلی اجرا و روایی سازه آنها از طریق تحلیل عاملی به روش مولفه‌های اصلی با چرخش واریامکس نیز محاسبه گردید که در ذیل

توانمندسازی روان شناختی و رضایت شغلی از جمله متغیرهایی هستند که زمینه‌ی درگیر شدن کارکنان در رفتارهای فراتر از نقش را فراهم می‌سازد. شواهد پژوهشی در دسترس، اغلب دارای این محدودیت است که بر روی جمعیت‌های درگیر در نظام‌های غیر بهداشتی درمانی (کارخانجات، صنایع و نهادهای دیگر) و به صورت چند متغیری، زوجی و یا منفک و نه به صورت یک مدل معادلات ساختاری به مرحله اجرا درآمده‌اند. به عبارت دیگر مروری بر تحقیقات صورت گرفته، در حوزه‌ی عوامل اثرگذار بر تمایل و تلاش برای رفتارهای شهروندی سازمانی بعنوان رفتارهای فراتر از نقش مثبت در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی که بیشتر درگیر رقابت برای ارتقا و ارائه خدمات بهداشتی هستند، نشان از یک خلا جدی دارد. به همین جهت این پژوهش با هدف تعیین رابطه‌ی بین موازین اخلاقی، توانمندی سازی روان شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان بیمارستان‌های خصوصی و همچنین تعیین نیرومندی رابطه‌ی موازین اخلاقی، توانمندی سازی روان شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و تعیین سطح تأثیرات علمی مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. بر اساس آنچه تاکنون مورد بحث قرار گرفته است، مفروضه‌های زیر در قالب مدل پیشنهادی در شکل ۱ به نمایش گذارده شده است.

## روش بررسی

این پژوهش از نوع مقطعی به صورت توصیفی - تحلیلی و به شیوه همبستگی (مدل سازی معادلات ساختاری) در پاییز ۱۳۹۰ انجام شد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز، شامل ۱۳ بیمارستان، که براساس تخمین‌های

هر مقیاس گزارش شده است. علت استفاده از چرخش واریماکس نیز عدم همپوشی سئوالات و عامل‌ها با یکدیگر بود. در این روش، متغیرهایی که از بارهای عاملی بزرگی برخوردار بودند، به کمترین تعداد تقلیل یافتند. بدین ترتیب بر تبیین پذیری عامل‌ها افزوده گردید. به منظور گردآوری اطلاعات، علاوه بر گردآوری اطلاعات دموگرافیک، از پرسش نامه‌های استاندارد زیر استفاده شد:

#### پرسش نامه رفتار شهروندی سازمانی

(Organizational Citizenship Behavior) که توسط Netemeyer طراحی و توسط حسنی کاخکی و همکار (۳۰) به فارسی برگردان شده است، ۱۲ گویه و ۴ بعد شامل جوانمردی (سه گویه- سئوالات ۱، ۲، ۳)، رفتار مدنی (سه گویه- سئوالات ۴، ۵، ۶)، با وجدان بودن (سه گویه- سئوالات ۷، ۸، ۹)، نوع دوستی (سه گویه- سئوالات ۱۰، ۱۱، ۱۲) را مورد سنجش قرار می‌دهد. طیف پاسخگویی به آن ۵ درجه‌ای لیکرت به صورت خیلی کم، تا خیلی زیاد می‌باشد. حداکثر نمره هر پرسش نامه ۶۰ و حداقل آن ۱۲ بود. ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه توسط حسنی کاخکی و همکار (۳۰)، برابر ۰/۶۹ گزارش گردیده است. در پژوهش حاضر نیز ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه ۰/۷۰ و ضرایب همسانی درونی آن بین ۰/۵۶ تا ۰/۶۸ به دست آمد.

#### پرسش نامه مقیاس ارزشهای اخلاقی

(Ethical values scale) توسط Baker و همکاران طراحی گردیده است (۲۹). دارای ۴ گویه و طیف پاسخگویی به آن به صورت ۷ درجه‌ای لیکرت (۱- کاملاً مخالفم، ۷- کاملاً موافقم) می‌باشد. گویه ۱ و ۲ به صورت معکوس نمره گذاری شده است. آلفای کرونباخ این مقیاس توسط Baker و همکاران (۲۹)، برابر ۰/۷۹ گزارش شد. پایایی ابزار

مذکور در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۰ و ضرایب همسانی درونی آن بین ۰/۵۳ تا ۰/۷۰ به دست آمد. روایی سازه این مقیاس براساس آزمون تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که ۵۴/۴۱ از درصد واریانس این سازه بواسطه ۱ عامل تبیین می‌شود.

#### پرسش نامه مقیاس رضایت شغلی

(Job satisfaction scale) توسط Lucase و همکاران بطور مستقیم از مقاله Nadiri و همکار طراحی گردیده است که دارای ۴ گویه و طیف پاسخگویی ۵ درجه‌ای لیکرت (۱- بسیار مخالفم، ۵- بسیار موافقم) می‌باشد. آلفای این مقیاس ۰/۸۴ گزارش شد (۳۱). در پژوهش حاضر نیز ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه ۰/۸۹ و ضرایب همسانی درونی آن بین ۰/۶۷ تا ۰/۸۹ به دست آمد. روایی سازه این مقیاس با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که ۷۶/۲۸ از درصد واریانس این سازه بواسطه ۱ عامل تبیین می‌شود بدین معنا که ابزار تک عاملی است.

#### پرسش نامه جو اخلاقی (Ethical Climate)

توسط Victor و Cullen طراحی شده که از پژوهش Shafer نقل گردیده است (۳۲) و دارای ۳۶ گویه و طیف پاسخگویی به آن ۶ درجه‌ای لیکرت (۰- کاملاً غلط، ۵- کاملاً درست) است. این پرسش نامه دارای ۹ مؤلفه: علاقه مندی فردی (نفع شخصی)، علاقه مندی سازمانی (سود سازمانی)، کارایی، دوستی، روحیه کار گروهی، مسئولیت اجتماعی، معنویات فردی، قوانین و روشهای سازمانی و قوانین و اصول حرفه‌ای است. هر ۴ سوال یک مؤلفه را نشان می‌دهد و تنها سؤال ۴ به صورت معکوس نمره گذاری شده است. آلفای کرونباخ این پرسش نامه توسط Shaffer، برابر ۰/۶۹ تا ۰/۷۶ (۳۲)، همچنین توسط VanSandt و همکاران برابر ۰/۹۶ (۳۳)، گزارش شده است. پایایی

کرونباخ  $0/93$  و ضرایب همسانی درونی آن بین  $0/88$  تا  $0/95$  به دست آمد. روایی سازه این پرسش نامه با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که  $42$  از درصد واریانس این سازه بواسطه  $3$  عامل تبیین می‌شود.

لازم به ذکر است که در تمامی سؤالات مطرح شده در پرسش نامه‌ها، متناسب با شرایط کاری کارکنان، واژه سازمان با واژه بیمارستان جایگزین شده است. کلیه پرسش نامه‌های پژوهش به صورت یکجا در اختیار کارکنان گروه نمونه قرار گرفت تا پاسخ دهند. در قسمت آغازین مربوط به پرسش نامه اول، از پاسخگویان درخواست شد تا اطلاعات مربوط به سن، جنسیت، سابقه کاری، تحصیلات و بیمارستان و بخش کاری خود را قید نمایند. زمان پاسخگویی به پرسش نامه‌ها بین  $20$  تا  $30$  دقیقه در نوسان بود. از بین پرسش نامه‌های توزیع شده  $3$  پرسش نامه برگشت داده نشد، بدین ترتیب نرخ بازگشت  $99/09$  درصد بدست آمد. داده‌های حاصل از پرسش نامه‌های پژوهش با استفاده از آمار توصیفی (شامل فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (آزمون همبستگی Pearson، Multiple regression و Structural Equation Model) با استفاده از نرم افزارهای SPSS 18 و Lisrel 8/75 مورد تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

در مطالعه‌ی حاضر،  $327$  نفر شرکت داشتند که  $55/7$  درصد از آن‌ها زن،  $36/7$  درصد دارای سن بین  $20-30$  سال و از لحاظ سابقه خدمت،  $41/6$  درصد بالای  $5$  سال خدمت و همچنین،  $64/2$  درصد از افراد شرکت کننده در پژوهش متأهل بودند.

ابزار مذکور در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ  $0/85$  و ضرایب همسانی درونی آن بین  $0/83$  تا  $0/93$  به دست آمد. روایی سازه این پرسش نامه با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و با مقدار  $KMO=0/85$  و مجذور کای  $6403/85$  نشان داد که  $66/87$  از درصد واریانس این سازه به واسطه  $9$  عامل تبیین می‌شود.

### پرسشنامه مقیاس توانمندی روان شناختی

(Psychological Empowerment Scale) توسط Spertizer طراحی و توسط ضیاعی و همکاران (27) به فارسی برگردان شده است و دارای  $16$  گویه و طیف پاسخگویی به آن  $5$  درجه‌ای لیکرت (1- بسیار مخالفم، 5- بسیار موافقم) می‌باشد. آلفای این مقیاس توسط ضیاعی و همکاران (27)، برابر  $0/80$  گزارش گردیده است. همچنین Vacharakiat (4) پایایی کلی پرسش نامه را از طریق آلفای کرونباخ  $0/90$  گزارش کرد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ این پرسش نامه  $0/60$  و ضرایب همسانی درونی آن بین  $0/55$  تا  $0/70$  بدست آمد.

### پرسش نامه رهبری اخلاقی

(Ethical Leadership) توسط Dicson و Hungs به نقل از Hoogh و همکار طراحی گردیده است (16)، که دارای  $16$  گویه و  $3$  مؤلفه که به ترتیب  $6$  سؤال اول بعد عدالت و انصاف،  $4$  سؤال بعد وضوح نقش و  $6$  سؤال آخر اشتراک گذاری قدرت را مورد سنجش قرار می‌دهد. طیف پاسخگویی به این پرسش نامه  $7$  درجه‌ای (1- کاملاً مخالفم، 7- کاملاً موافقم) می‌باشد و سؤالات  $6$  و  $14$  بصورت معکوس نمره گذاری شده است. آلفای کرونباخ این پرسش نامه توسط Hoogh و همکار (16)، به ترتیب برای مؤلفه‌ها  $0/81$ ،  $0/88$ ،  $0/78$  گزارش شده است. پایایی این ابزار در این پژوهش با استفاده از ضریب آلفای

**جدول ۱: همبستگی درونی بین متغیرهای مورد مطالعه در پژوهش**

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- رفتار شهروندی	۳۹/۵	۶/۱	۱					
۲- جو اخلاقی	۱۰۷/۹	۲۰/۸	۰/۴۷**	۱				
۳- توانمندی	۶۰/۷	۵/۶	۰/۴۱**	۰/۲۷**	۱			
۴- رهبری اخلاقی	۷۷/۳	۱۹/۴	۰/۴۶**	۰/۵۷**	۰/۲۹**	۱		
۵- رضایت شغلی	۱۱/۳	۴/۶	۰/۴۳**	۰/۴۷**	۰/۲۸**	۰/۵۴**	۱	
۶- ارزشهای اخلاقی	۲۰/۳	۴/۹	۰/۳۲**	۰/۳۸**	۰/۲۷**	۰/۶۴**	۰/۳۶**	۱

\*\*p ≤ ۰/۰۰۱

مثبت است. بعلاوه، یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی بین توانمندی با رهبری اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۲۹۰)، رضایت شغلی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۲۷۶) و با ارزشهای اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۲۸۶) معنادار بوده، بنابراین رابطه‌ی معنادار و مثبتی بین توانمندی با رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و ارزشهای اخلاقی وجود دارد. علاوه بر این، نتایج به دست آمده نشانگر آن است که بین رهبری اخلاقی با رضایت شغلی (P=۰/۰۱ و r=۰/۵۴۴) و با ارزشهای اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۶۴۰) روابط معنادار و مثبتی وجود دارد. از طرف دیگر، ارتباط معنادار و مثبت آماری بین رضایت شغلی و ارزشهای اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۳۶۶) وجود دارد.

به طوری که یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی با جو اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۴۷۹)، توانمندی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۴۱۰)، رهبری اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۴۶۴)، رضایت شغلی (P≤۰/۰۰۱ و r=۰/۴۳۵) و با ارزشهای اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۳۲۲) معنادار بوده، بنابراین رابطه‌ی معنی دار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی با جو اخلاقی، توانمندی، رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و ارزشهای اخلاقی وجود دارد. همچنین، یافته‌ها گویای آن است که رابطه‌ی بین جو اخلاقی با توانمندی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۲۷۶)، رهبری اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۴۷۴) و رضایت شغلی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۵۷۰) و با ارزشهای اخلاقی (P=۰/۰۰۱ و r=۰/۴۷۹) نیز معنادار و

**جدول ۲: نتایج رگرسیون گام به گام موازن اخلاقی، توانمندی روان شناختی و**

**رضایت شغلی در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی**

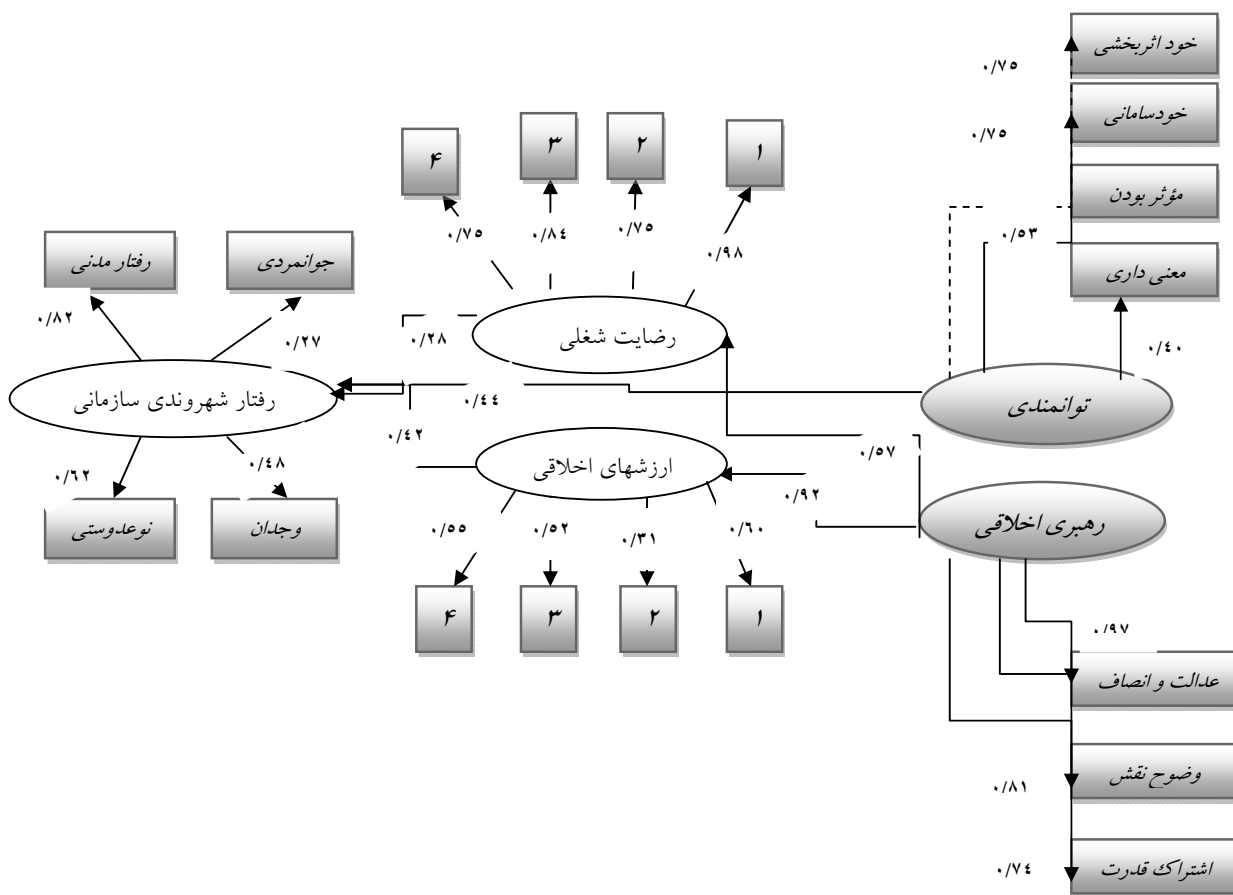
گام متغیر پیش بین	بتا	t	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> تعدیلی	F	P<۰/۰۱
اول جو اخلاقی	۰/۴۷	۱۵/۶۱	۰/۴۷	۰/۲۲	۰/۳۶	۹۶/۷۶	۰/۰۰۱
دوم جو اخلاقی	۰/۳۹	۸/۲۶	۰/۵۶	۰/۳۱	۰/۴۰	۷۳/۸۲	۰/۰۰۱
توانمندی	۰/۳۰	۶/۲۸					
جو اخلاقی	۰/۲۷	۴/۹۶					
سوم توانمندی	۰/۲۶	۵/۶۴	۰/۵۹	۰/۳۴	۰/۴۷	۵۷/۴۱	۰/۰۰۱
رهبری اخلاقی	۰/۲۳	۴/۱۴					
جو اخلاقی	۰/۲۳	۴/۲۶					
چهارم توانمندی	۰/۲۵	۵/۲۸	۰/۶۰	۰/۳۶	۰/۳۵	۴۶/۰۷	۰/۰۰۱
رهبری اخلاقی	۰/۱۷	۲/۸۸					
رضایت شغلی	۰/۱۵	۲/۸۶					

P ≤ ۰/۰۰۵

در حضور ديگر متغيرهاى حاضر در معادله، احتمالاً از معادله‌ى رگرسيون حذف گرديده است. F مشاهده شده در سطح  $P=0/001$  معنادار بوده بنابراین معادله‌ى رگرسيون قابل تعميم به كل جامعه آمارى است. معادله‌ى پيش بين، براى پيش بينى رفتار شهروندى سازمانى از طريق چهار متغير مستقل به ترتيب به شرح زير است:

نتايج مدل يابى معادلات ساختارى در شكل ۲ ارائه شده است:

به طورى كه يافته‌هاى جدول ۲ نشان مى‌دهد در گام اول، جو اخلاقى به تنهائى ۲۲ درصد ( $0/22^2 \times 100$ ) از واريانس رفتار شهروندى سازمانى كاركنان را تبين مى‌كند. با ورود متغير توانمندى در گام دوم واريانس تبين شده به ۳۱ درصد ( $0/31^2 \times 100$ )، در گام سوم با ورود متغير رهبرى اخلاقى به ۳۴ درصد ( $0/34^2 \times 100$ ) و در گام چهارم با ورود متغير رضايت شغلى به ۳۶ درصد ( $0/36^2 \times 100$ ) افزايش مى‌يابد. متغير ارزشهاى اخلاقى به دليل همخطى (Collinearity) و پايين بودن توان پيش بينى



شكل ۲: مدل نهايى اصلاح شده روابط موازين اخلاقى، توانمندى و رضايت شغلى با رفتار شهروندى سازمانى



مسیرهای مدل نهایی که در شکل ۲ ارائه شده است، منجر به مدل ارائه شده در شکل ۲ گردید. این یافته‌ها نشان می‌دهد که میزان تأثیر مستقیم توانمندی بر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۴۴ با مقدار T سوبل ۷/۵۸، میزان تأثیر مستقیم رهبری اخلاقی بر ارزشهای اخلاقی و رضایت شغلی به ترتیب، ۰/۹۲ و ۰/۵۷ با مقدار T سوبل ۱۱/۹۸ و ۱۰/۹۲ می‌باشد. همچنین میزان تأثیر مستقیم رضایت شغلی و ارزشهای اخلاقی به ترتیب بر رفتار شهروندی سازمانی، ۰/۲۸ و ۰/۴۲ با مقدار T سوبل ۴/۷۵۶۲ و ۵/۷۹ می‌باشد. به علاوه تأثیر غیر مستقیم رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی بواسطه رضایت شغلی (۰/۵۷×۰/۲۸) برابر با ۰/۱۶ و به واسطه ارزشهای اخلاقی (۰/۹۲×۰/۴۲) برابر با ۰/۳۹ است و از آن جا که متغیر جو اخلاقی منجر به پایین آمدن شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش بر اساس الگویابی معادلات ساختاری (Structural Equation Model) می‌شد و هیچ تأثیری بین جو اخلاقی و دیگر متغیرهای پژوهش در سطح مدل وجود نداشت، در نتیجه این متغیر در مدل اصلاح شده پژوهش حذف گردید. متداول ترین روش برای برآورد پارامترهای بهترین برازندگی در SEM، روش بیشینه‌ی احتمالی (Maximum Likelihood) نامیده می‌شود. این روش، یک فرآیند تکرار شونده است که در آن مجموعه‌ای از پارامترها برآورد می‌شود. بر پایه‌ی این برآورد اولیه، تابعی به نام تابع برازندگی محاسبه می‌شود. این تابع اساساً ضریبی است که برازندگی پارامترها را با داده‌ها توصیف می‌کند. دومین برآورد، بر اساس نخستین برآورد به دست می‌آید تا تابع برازندگی کوچکتری حاصل شود. در این موقع مدل مورد نظر در یک مجموعه‌ی نهایی از برآورد پارامترها همگرا شده است. وقتی یک مدل دقیقاً مشخص شود و دارای

ویژگی همانند باشد و برآورد و آزمون آن امکان پذیر گردد، در این صورت برای برازندگی آن می‌توان از شاخص‌های زیر استفاده کرد که در این مدل نیز از آنها سود برده شده است: ۱- شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، ۲- شاخص نرم نشده برازندگی (NNFI)، ۳- شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، ۴- جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)، و اندازه‌های لیزرل (AGFI, GFI) که به ترتیب شاخص برازندگی و شاخص تعدیل شده‌ی برازندگی نامیده می‌شوند. مدل ساختاری شامل یک مجموعه معادلات ساختاری است که روابط علی ممکن بین متغیرها را توصیف می‌کند. در این فرآیند ابتدا یک سلسله مراتب علی مطرح می‌شود که در آن برخی متغیرها ممکن است علت احتمالی متغیرهای دیگر باشند، اما به طور قطع نمی‌توانند معلول آنها باشند.  $\chi^2$  برای مدل نهایی ۸۲۱/۸۹ (با درجه‌ی آزادی ۳۴۴ و  $P < ۰/۰۸$ ) به دست آمد، دیگر شاخص‌ها نیز نظیر  $GFI = ۰/۹۲$  (شاخص برازندگی)،  $AGFI = ۰/۸۹$  (شاخص تعدیل شده‌ی برازندگی)،  $NFI = ۰/۹۰$  (شاخص نرم شده‌ی برازندگی)،  $CFI = ۰/۹۳$  (شاخص برازندگی تطبیقی)،  $RMSEA = ۰/۰۶$  (جذر برآورد واریانس خطای تقریب) از مطلوب بودن شرایط مدل نهایی حمایت نموده‌اند. دو شاخص  $GFI$  و  $AGFI$  هر چقدر به یکدیگر نزدیک‌تر باشند، برازش کامل مدل را بیشتر نشان می‌دهند و کم بودن شاخص  $RMSEA = ۰/۰۶$  به منزله‌ی مطلوبیت برازش مدل است. از مجموع شاخص‌های برازش، می‌توان دریافت که داده‌ها با مدل مفروض هماهنگی کامل دارند و مدل مفهومی قابل تأیید است.

## بحث

افزایش رفتار شهروندی سازمانی که توسط

مشاغل بیمارستانی به مراجعان و بیماران ارائه می‌شود، مستلزم وجود پیش زمینه‌های نگرشی و سازمانی خاصی است. زیرا مشاغل بیمارستانی نیز از جمله مشاغلی است که هم راستا با تحولات مربوط به نظامهای سلامت است و مستلزم کسب توانایی‌ها و مهارت‌های روزآمد می‌باشد. متغیرهای چندى تاکنون به عنوان پیش زمینه‌ی تمایل افراد شاغل در سازمان‌های مختلف برای پیوستن به جریان بهبود رفتار شهروندى سازمانى از طرف محققان مختلف معرفى شده‌اند که پنج نمونه از این متغیرها شامل جو اخلاقى، رضایت شغلى، توانمندسازى روان شناختى، ارزش‌های اخلاقى و رهبرى اخلاقى است. نتایج پژوهش بیانگر رابطه‌ی مثبت و معنی دار بین متغیرهای جو اخلاقى، توانمندسازى روان شناختى، رهبرى اخلاقى، ارزشهای اخلاقى، رضایت شغلى با رفتار شهروندى سازمانى در بین کارکنان بیمارستان بود. شواهد حاصل از این پژوهش با نتایج به دست آمده توسط محققانى همچون Engelbrecht و همکاران (۳۴)، Conine و Rowden (۸)، پرکش ملکی و همکاران (۷) و Okpara و همکار (۹) مبنی بر وجود رابطه بین موازین اخلاقى، توانمندسازى روان شناختى و رضایت شغلى با رفتار شهروندى سازمانى همسویى دارد. همچنین Tsai و همکار (۱۴)، Elci و همکار (۱۰) و Goldman و Tabak (۱۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بیمارستان می‌تواند از طریق جو اخلاقى خویش، رضایت شغلى در بین کارکنان را افزایش دهد؛ که این یافته نیز با نتایج پژوهش حاضر همسویى دارد؛ بدین معنی که ایجاد جو اخلاقى به وسیله‌ی قوانین و خط مشی‌های اخلاقى باعث رضایت شغلى در سازمان می‌شود. در این پژوهش رابطه‌ی رفتار شهروندى سازمانى با جو اخلاقى و رهبرى اخلاقى به نسبت بیش از رابطه‌ی رفتار

شهروندى سازمانى با ارزش‌های اخلاقى بود و همچنین متغیرهای نگرشی (رضایت شغلى و توانمندى) نیز از رابطه‌ی نیرومندترى با رفتار شهروندى برخوردار بودند و همین موضوع در سطح پیش بینى رفتار شهروندى نیز بوضوح مشاهده شد، به طوری که ارزش‌های اخلاقى از معادله‌ی پیش بین حذف شدند. دلیل همخوانى بخش مربوط به رابطه‌ی رفتار شهروندى با موازین اخلاقى با تحقیقات قبلى (۱۹ و ۶) به احتمال زیاد به دلیل عدم تأثیر پذیری سازه‌های اخلاقى بوسیله گروه‌های نمونه می‌باشد. اگرچه بسیاری از مطالعات قبلى در محیط‌های غیر بیمارستانی انجام شده است، اما می‌توان ادعان کرد که شاید فلسفه‌ی وجودی سازمان‌های بهداشتی - درمانی که مبتنى بر اخلاقیات و کمک به ممنوع تحت هر شرایطی است، بتواند به طور مستمر نظام اخلاقى را در این سازمانها تقویت کند و خود به عنوان نوعی ایجاد رضایت، سطح فعالیت‌ها را افزایش دهد و این خود منجر به بالا رفتن توانمندى کارکنان می‌شود. به طوری که در حضور جو اخلاقى و رهبرى اخلاقى، ارزشهای اخلاقى توان پیش بینى خود را در رابطه با رفتار شهروندى از دست دادند و این بدین معناست که در ادراک روان شناختى اخلاقى کارکنان از سازمان، ارزشها به عنوان یک اولویت اساسی نهفته و بر رفتارهای فرانش آنها تأثیر می‌گذارد. از طرفی، به احتمال زیاد کارکنان بیمارستان‌ها بیش از آنکه رفتار شهروندى خویش را وابسته به ارزشهای اخلاقى بدانند، به جو اخلاقى، توانمندى، رهبرى اخلاقى و رضایت شغلى می‌دانند و شاید دلیل اصلی آن وجود جو اخلاقى مناسب در سازمان و توانمندى مناسب کارکنان، توأم با رهبرى مبتنى بر نظام اخلاقى و افزایش رضایت شغلى آنهاست. ادراک کارکنان از کدهای اخلاقى در بیمارستان و از خود دانستن این

که با یافته‌های این پژوهش هم خوانی دارد. پژوهش Baker و همکاران (۲۹) مبنی بر این که ارزشهای اخلاقی از طریق رفتار اخلاقی منجر به رفتار شهروندی سازمانی (شرافت و مردانگی و نوع دوستی) می‌گردد نیز همسویی با یافته‌های این پژوهش را داراست. آنها همچنین نشان دادند که سطوح بالاتر رفتار اخلاقی ارتباط مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. البته یک استثنا مهم در پژوهش حاضر آن است که شکل رفتارهای شهروندی در پژوهش حاضر تا حدود زیادی اخلاقی است. به این دلیل که ریشه‌های موجد این رفتارها منبعث از ارزشهای اخلاقی و نفوذ مدیریتی است که عناصر آن از کدهای اخلاقی مورد تأکید رهبر سازمان تشکیل شده است. در این رابطه، پژوهش Valentine و همکاران (۱۹) نیز با یافته‌های این پژوهش همخوان است. البته باید در نظر داشت که رفتار شهروندی سازمانی با سازه‌های دیگری همچون تعهد سازمانی، دلبستگی و ادراک کارکنان از عدالت سازمانی وابسته است و میزان واریانس مشترک بیشتر توانمندسازی با رفتار شهروندی محتملاً به دلیل وجود این عناصر و تقویت آنها در جو بیمارستان است. در مدل پژوهش حاضر نقش متغیرهای جمعیت شناختی همچون سن، جنس و تحصیلات به عنوان متغیر تعدیل کننده بررسی نشد که لازم است در مطالعات آتی مورد توجه قرار گیرد و می‌توان از آن به عنوان یک محدودیت یاد کرد. همچنین لازم است مطالعات آتی مشخص کنند که تأثیرات تعاملی متغیرهای پیش بین با واسطه‌ای چیست و از چه طریق می‌توان نقش عوامل معطوف به سازمان را بر رفتارهای شهروندی تشدید کرد. به علاوه این سؤال که آیا می‌توان با تغییر شرایط محیطی رفتارها را پیش بینی کرد کماکان مطرح است. در نهایت نیز باید توجه داشت که به عنوان یک

کدها در واقع بر اساس شواهدی که از این پژوهش و پژوهش‌های دیگر به دست آمده است، شاید بتواند به رفتار شهروندی جنبه‌ی حرفه‌ای نیز ببخشد. زیرا صرف نظر از بافت و زمینه‌ای که مطالعه در آن انجام شده، مشاهده می‌شود که در سطح روابط ساده، نتایج با یافته‌های پیشین مشابه است (۲۶ و ۴۰). البته نمی‌توان از نظر دور داشت که بخش عمده‌ای از واریانس مشترک رضایت و توانمندی با رفتار شهروندی شاید به دلیل وجود رهبری اخلاقی و جو اخلاقی در بیمارستان و تأکید مدیران و رؤسای بیمارستانها بر این نوع نگرش و رفتارها باشد که امروزه در قالب نظام باورها و اعتقادات پرستاران بخش جدایی ناپذیر از شخصیت آنهاست. شواهدی که از مدل سازی معادلات ساختاری به دست آمد بخوبی نشان می‌دهد که از لحاظ نقش، توانمندی بر رفتار شهروندی و رهبری اخلاقی بر رضایت و ارزش‌های اخلاقی و از طریق این دو بر رفتار شهروندی تأثیر گذار است و این سطح اثرات بسیار قدرتمندتر از نقش توانمندسازی روان شناختی است. هرچند این متغیر بی واسطه بر رفتار شهروندی تأثیر گذار بود، اما نکته‌ی قابل توجه، حذف جو اخلاقی در مدل نهایی بود. حاکم بودن رهبری اخلاقی، یعنی نوعی از رهبری که با اجرای آن حق و حقوق فرد محفوظ می‌ماند؛ به حق و حقوق اشخاص تعدی و تجاوز نمی‌گردد، افراد به آرامش روحی و روانی می‌رسند؛ و آسیب‌های فردی و اجتماعی محو و نابود می‌گردد؛ باعث می‌شود تا رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش یابد. وجود رابطه بین رهبری اخلاقی با رضایت شغلی در پژوهش‌های گوناگون تأیید شده است (۲۴ و ۲۸). مطالعات Parnell و Crandall (۲۱)، Bowling (۱) و زینابادی (۲۲) نیز موید رابطه‌ی مثبت بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی است،

کارکنان فراهم آورد، به طور طبیعی در کارکنان زمینه انجام رفتارهای شهروندی سازمانی را فراهم می‌آورد و رویکرد بخشنامه‌ای به این نوع رفتارها صرفاً میزان این نوع رفتارها را کاهش و کیفیت آنها را دچار مشکل خواهد کرد، بدین معنا که لازم است رهبران بیمارستانهای خصوصی با ترغیب کارکنان و ایجاد زمینه‌های لازم همچون افزایش رضایت، توانمندی و تأکید بر مبنای رفتاری اخلاق، میزان رفتارهای شهروندی معطوف به سازمان را افزایش دهند. بنابراین درحوزه‌ی پیشنهادهای کاربردی برای تحقیق حاضر می‌توان گفت که نظام مدیریتی بیمارستان‌های خصوصی که با چالشهای رقابتی برای بقا مواجه هستند، باید به زمینه‌های تقویت توانمندی روان شناختی و توجه عملی به ارزشهای کارکنان به بیمارستان و فراهم سازی شرایط لازم برای انجام رفتارهای شهروندی توجه لازم و کافی را همراه با به کارگیری برخی راهبردها که در بالا به آنها اشاره شد، بنمایند. همچنین ضرورت دارد تا مدیران بیمارستانها از اهمیت رهبری، توانمندی روان شناختی و ارزشهای اخلاقی و ظرفیتهای اولیه برای این نوع تفکر و رفتارهای شهروندی در زمان استخدام توجه نمایند و پس از استخدام نیز تلاش نمایند تا هرچه بیشتر با عملکرد خویش زمینه‌ی رفتارهای شهروندی بیشتر کارکنان در بیمارستان را فراهم آورند و به طور جدی از رفتارهای سیاسی و رفتارهایی که به هر شکل نگرش کارکنان را نسبت به سازمان تغییر می‌دهد خودداری نمایند. در عین حال لازم است تا در بیمارستانهای غیرخصوصی دولتی رابطه‌ی بین موازین اخلاقی، توانمندی روان شناختی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان مورد بررسی و نتایج آن با نتایج مربوط به بیمارستانهای خصوصی مقایسه شود.

محدودیت، پژوهش حاضر بر روی کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز و در سال ۱۳۹۰ انجام پذیرفته و لذا در تعمیم نتایج به گستره‌های زمانی و مکانی دیگر باید جانب احتیاط رعایت شود. محدودیت دوم اینکه، نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر همبستگی و معادلات ساختاری است و لذا تبیین و تفسیر نتایج به صورت علت و معلولی چندان منطقی نیست. همچنین کلیه یافته‌های پژوهش حاضر از طریق ابزارهای خودگزارش دهی گردآوری شده است و علی‌رغم آنکه در کلیه مطالعات داخلی و خارجی ملاک سنجش مقادیر را این نوع ابزارها در نظر می‌گیرند با این حال با توجه به اینکه سازه‌ها مثبت هستند و نگرش‌ها و رفتارهای مطلوبی را سؤال می‌نمودند احتمال اریب در پاسخ‌ها محتمل است که یا با کنترل شرایط پژوهش یا طراحی یک مطالعه‌ی آزمایشی و یا کاربست ابزارهای عینی می‌توان این محدودیت را مرتفع نمود.

## نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش حاضر مشخص کرد که در بیمارستانهای خصوصی سطح رضایت و ارزشهای اخلاقی که بین پرستاران با بیمارستانهای محل کارشان وجود دارد، به طور جدی آنها را برای توجه بیشتر به رفتار شهروندی سازمانی برمی‌انگیزد. اما اینکه چگونه می‌توان سطح رفتار شهروندی سازمانی را در پرستاران تقویت نمود، خود نکته‌ی بسیار حائز اهمیت است. هر نظام سازمانی که دارای رویه‌های اخلاقی و ارزشی باثبات در نحوه‌ی مدیریت و تعاملات درون سازمانی باشد، حمایت لازم را از طریق توجه به نیازهای منطقی و رضایت کارکنان برای آنها فراهم سازد، اختیارات و مسئولیتهای افراد را متناسب با آزادی و کنترل شخصی آنها تنظیم نماید و زمینه‌ی روابط همکارانه را برای

## تشکر و قدردانی

از تمامی مسئولان و کارکنان خدمت بیمارستان‌های خصوصی شهر شیراز که به ما در انجام و گردآوری اطلاعات این پژوهش کمک نمودند سپاسگزاری می‌گردد.

## منابع

1. Bowling NA. Effects of job satisfaction and conscientiousness on extra-role behaviors. *J Bus Psychol* 2010; 25(1): 119-30.
2. Mahdiun R, Ghahramani M & Rezaii Sharif A. Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2010; 5(1): 178-84.
3. Chu CI, Lee MS, Hsu HM & Chen IC. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior an example from a Taiwan regional hospital. *Journal Nurs Research* 2005; 13(4): 313-24.
4. Vacharakiat M. The relationships of empowerment, job satisfaction, and organizational commitment among Filipino and American registered nurses working in the U.S.A [Thesis]. USA: George Mason University; 2008.
5. Polat S. Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2009; 1(1): 1591-6.
6. Bogler R & Somech A. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education* 2004; 20(3): 277-89.
7. Prakash Mulki J, Jaramillo F & Locander WB. Effects of ethical climate and supervisory trust on salesperson's job attitudes and intentions to quit. *The Journal of Personal Selling & Sales Management* 2006; 26(1): 19-26.
8. Conine CT & Rowden RW. Ethical climate and job satisfaction in small businesses. Available at: <https://www.questia.com/library/journal/1P3-1254078111/ethical-climate-and-job-satisfaction-in-small-businesses>. 2006.
9. Okpara JO & Wynn P. The impact of ethical climate on job satisfaction, and commitment in Nigeria. *Journal of Management Development* 2008; 27(9): 935-50.
10. Elci M & Lutfihak A. The impact of perceived organizational ethical climate on work satisfaction. *Journal of Business Ethics* 2009; 84(3): 297-311.
11. Goldman A & Tabak N. Perception of ethical climate and its relationship to nurses' demographic characteristics and job satisfaction. *Nursing Ethics* 2010; 17(2): 233-46.

12. Bahcecik N & Ozturk H. The hospital ethical climate survey in Turkey. *JONA s Health Law Ethics Regul* 2003; 5(4): 94-9.
13. Kostiwa IM & Meeks S. The relation between psychological empowerment, service quality, and job satisfaction among certified nursing assistants. *Clinical Gerontologist* 2009; 32(3): 276-92.
14. Tsai MT & Huang CC. The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics* 2008; 80(3): 565-81.
15. Duh M, Belak J & Milfelner B. Core values, culture and ethical climate as constitutional elements of ethical behaviour: Exploring differences between family and non-family enterprises. *Journal of Business Ethics* 2010; 97(3): 473-89.
16. Hoogh A & Hartog D. Ethical and despotic leadership, relationships with leader's social responsibility, top management team effectiveness and subordinates' optimism: A multi-method study. *The Leadership Quarterly* 2008; 19(3): 297-311.
17. Resick CJ, Hanges PJ, Dickson MW & Mitchelson JK. A cross-cultural examination of the endorsement of ethical leadership. *Journal of Business Ethics* 2006; 63(4): 345-59.
18. Golparvar M, Padash F & Atashpoor H. Reinforcing model of feeling of energy, empowerment and employees' creativity through ethical leadership. *Iran Occupational Health Journal* 2010; 7(3): 4-11[Article in Persian].
19. Valentine S, Godkin L, Fleischman GM & Kidwell R. Corporate ethical values, group creativity, job satisfaction and turnover intention: The impact of work context on work response. *Journal of Business Ethics* 2011; 98(3): 353-72.
20. Golparvar M & Khaksar S. Moral and value factors associated with academic performance of students. *Studies Educational Psychology Journal* 2009; 5(8): 73-88[Article in Persian].
21. Parnell JA & Crandall WR. Propensity for participative decision making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior and intention to leave among egyptian managers. *Multinational Business Review Journal* 2003; 11(1): 45-65.
22. Zeinabadi HR. Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2010; 5(1): 998-1003[Article in Persian].
23. Guleryuz G, Guney S, Aydin EM & Aşan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45(11): 1625-35.
24. Schminke M, Ambrose ML & Neubaum DO. The effect of leader moral development on ethical climate and employee attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2005; 97(2): 135-51.
25. Yang FH & Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45(6): 879-87.
26. Han SS, Moon SJ & Yun EK. Empowerment, job satisfaction, and organizational commitment: Comparison of permanent and temporary nurses in Korea. *Applied Nursing Research* 2009; 22(4): 15-20.

27. Ziaei MS, Nargesiyan A & Aibaghi Esfahani S. The role of spiritual leadership on human resource in Tehran university. *Journal of Public Administration* 2008; 1(1): 67-86.
28. Zhu W. The effect of ethical leadership on follower moral identity: The mediating role of psychological empowerment. Available at: <http://www.leadershipreview.org/2008spring/article2.pdf>. 2008.
29. Baker TL, Hunt TG & Andrews MC. Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research* 2006; 59(7): 849-57.
30. Hasani Kakhki A & Gholipur A. Organizational citizenship behavior: A progress to improve performance and customer orientation. *Iranian Journal of Trade Studies* 2008; 12(45): 115-45 [Article in Persian].
31. Nadiri H & Tanova C. An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management* 2010; 29(1): 33-41.
32. Shafer WE. Ethical climate, organizational-professional conflict and organizational commitment: A study of Chinese auditors. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 2009; 22(7): 1087-110.
33. VanSandt CV, Shepard JM & Zappe SM. An examination of the relationship between ethical work climate and moral awareness. *Journal of Business Ethics* 2006; 68(4): 409-32.
34. Engelbrecht AS, Van Aswegen AS & Theron CC. The effect of ethical values on transformational leadership and ethical climate in organisations. *South African Journal of Business Management* 2005; 36(2): 19.

# The Relationship Between Ethical Principles, Job Satisfaction, And Psychological Empowerment With Organizational Citizenship Behavior Among Private Hospitals Staff Members In Shiraz

Nadi Mohammad Ali<sup>1</sup>(Ph.D) – Moghtaderi Nilofar<sup>2</sup> (MSc.)

1 Assistant Professor, Educational Administration Department, School of Education Sciences & Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Isfahan, Iran

2 Master of Sciences in Industrial/organizational Psychology, School of Psychology, Islamic Azad University, Arsanjan Branch, Fars, Iran

## Abstract

Received : Aug 2014  
Accepted : Nov 2014

**Background and Aim:** Based on theories and researches, three variables effective in the organizational citizenship behavior are ethical values, job satisfaction and psychological empowerment. The present study aims to explore the relationship between these variables and the organizational citizenship behavior (OCB) among the staff members of private hospitals in Shiraz.

**Materials and Methods:** This is a cross-sectional correlational study. Some 330 staff members (147 males and 183 females) were selected using stratified sampling technique. The data collection devices consisted of five standardized questionnaires, the reliability of which turned out to be 0.85, 0.93, 0.70, 0.89, 0.90 and 0.70. Besides, the construct validity was confirmed through factor analysis. The data were analyzed inferentially using Pearson's correlation test, stepwise regression analysis and SEM.

**Results:** The findings revealed that there was a significant positive correlation between ethical principles, psychological empowerment and job satisfaction with organizational citizenship behavior ( $p < 0/001$ ). Moreover, the findings of stepwise regression analysis showed that ethical climate played a significant role in predicting OCB.

**Conclusion:** The staff members' effort to enhance OCB is mostly influenced by psychological empowerment in private hospital.

**Key words:** Ethical Principles, Job Attitude, Organizational Citizenship Behavior, Private Hospitals

\* Corresponding  
Author:  
Nadi MA;  
E-mail:  
Mnadi@khuif.ac.ir