

تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی پردشدگی در محیط کار

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۰۹

مهدی طزری^۱، حاجیه رجیبی فرجاد^۲

از صفحه ۲۵۵ تا ۲۸۴

چکیده

زمینه و هدف: سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت و رقابت با دیگر سازمان‌ها نیازمند منابع انسانی متعهد، دارای انگیزه و کارایی بالا هستند. بنابراین شناخت نیروی انسانی و عوامل مؤثر بر کارایی آن‌ها برای به‌کارگیری هر چه مطلوب‌تر این سرمایه سازمانی یکی از دل‌مشغولی‌های مدیران سازمان‌ها بوده و می‌باشد. پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی پردشدگی در محیط کار انجام شده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر با هدف کاربردی، از نوع توصیفی و هم‌بستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارشناسان رسمی شرکت آب و فاضلاب استان تهران به تعداد ۳۵۰ نفر است. روش نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی ساده و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۸۴ نفر انتخاب شدند. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه بود. پرسش‌نامه‌های نوئل (۲۰۰۹) برای پردشدگی محیط کاری، براون و تریونو (۲۰۰۶) برای رهبری اخلاقی و پادساکف (۱۹۹۱) برای رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. روایی آن به‌صورت صوری و با نظر خبرگان و پایایی آن توسط آلفای کرونباخ بررسی شد. داده‌های حاصل با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌ها: رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی پردشدگی در محیط کار در شرکت آب و فاضلاب استان تهران تأثیر و توانسته‌اند ۳۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی را تبیین می‌کند. همچنین، رهبری اخلاقی به میزان (۰/۷۹) درصد بر پردشدگی در محیط کار و (۰/۳۴) بر رفتار شهروندی تأثیر دارند. همچنین، پردشدگی در محیط کار به میزان (۰/۸۰) درصد بر رهبری اخلاقی تأثیر بگذارد.

نتیجه‌گیری: بنابراین می‌توان گفت که با اعمال رهبری اخلاقی در یک سازمان، علاوه بر بروز رفتار شهروندی در کارکنان، می‌توان از پردشدگی در محیط کار جلوگیری کرد.

واژه‌های کلیدی: پردشدگی در محیط کار، رهبری اخلاقی، رفتار شهروندی سازمانی، شرکت آب و فاضلاب.

^۱ - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد علوم تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد، تهران، ایران.

^۲ - دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین، نویسنده مسئول (رایانامه: hajieh_rajabi@yahoo.com).

مقدمه

در دهه‌های اخیر، مدیریت به‌عنوان یک علم میان رشته‌ای می‌کوشد تا با ارائه راه‌کارهایی بدیع، در جهت رفع مشکلات و هم‌چنین بهبود، توسعه و اثربخشی هرچه بیشتر سازمان‌ها گام بردارد. مدیریت رفتار سازمانی نیز به‌عنوان یکی از حوزه‌های پرتعداد در رشته مدیریت، در تلاش است تا با تمرکز بر رفتارهای نیروی انسانی، حرکت سازمان‌ها را به‌منظور تحقق تعالی سازمانی و دستیابی به اهداف عالی آن‌ها شتاب بخشد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوع‌های اساسی در حوزه رفتار سازمانی است که تلاش می‌کند با ارائه راه‌کارهایی در جهت افزایش مواردی هم چون تعهد سازمانی، بهبود عملکرد، رضایت مشتریان و رضایت شغلی گام‌های مؤثری بردارد؛ بر این اساس، توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی رو به افزایش است و از آن به‌عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان توجه می‌شود (شول و حکیمی، ۱۳۹۷، ص ۵۹). رفتار شهروندی سازمانی، مفهوم‌سازی متداول از عملکرد فرانقشی است (ارگان و کونفسکی^۱، ۱۹۸۹، ص ۱۵۹). سایر مفاهیم مربوط به عملکرد فرانقشی، که تشابه زیادی با رفتار شهروندی سازمانی دارند، عبارت هستند از: رفتارهای اجتماعی‌گرایانه، رفتارهای خودجوش، رفتارهای فرانقشی (ون دائن، کیومینگ و پارکس^۲، ۱۹۹۵، ص ۲۲۰) و عملکرد زمینه‌ای (ردمن، ۲۰۱۳، ص ۱۵۵). در این میان رفتار شهروندی سازمانی، مقبولیت بیشتری یافته و در دو دهه‌ی اخیر، به‌ویژه با آغاز قرن بیست‌ویکم، تعداد پژوهش‌ها در این زمینه رشد چشم‌گیری داشته است. در این پژوهش‌ها، رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای مختلف مدیریت، از جمله منابع انسانی، بازاریابی، روان‌شناسی، مدیریت راهبردی، مدیریت بین‌الملل، اقتصاد و رهبری سنجیده شده است (پادساکوف، مکنینز، پین و پچراچ^۳، ۲۰۰۰، ص ۵۲۰).

از سوی دیگر، در سال‌های اخیر، نقش راهبردهای اخلاق در سازمان‌ها بیش از پیش مورد توجه مدیران راهبردی قرار گرفته است. نهادینه کردن مسئولیت‌های اخلاقی سازمان‌ها از مباحث مهم در رهبری سازمان‌ها است. مدیران ایرانی نیز علاوه بر توجه به جایگاه راهبردی اخلاق در موفقیت سازمانی، بر اساس دغدغه‌های دینی و ارزش‌های

1- Organ

2- Van Dyne

3- Podsakoff

جامعه به اخلاق کسب‌وکار اقبال می‌کنند. مدیران ایرانی از منابع معرفتی غنی در تحلیل معضلات اخلاقی سازمان‌ها برخوردار هستند و اگر نیازهای پژوهشی در این حوزه به‌نحو واضح و متمایز تعریف شوند، توسعه معرفتی در اخلاق کسب‌وکار میسر خواهد شد. امروز داشتن اخلاق حرفه‌ای، به‌عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان مطرح است (قنبری، اسکندی و فرهادی، ۱۳۹۵، ص ۸۸). در حال حاضر توجه فزاینده‌ای به نقش رهبری اخلاقی بر بهبود عملکرد کارکنان است (براون و تریوینو^۱، ۲۰۰۶، ص ۵۹۵). پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که رهبری اخلاقی با پیامدهای مهمی، از جمله انگیزش، رضایت، عملکرد، رفتار اجتماعی، استرس شغلی و رفتارهای مخرب و یا غیر مولد پیروان در ارتباط است (مایر، اکوین، گرین و کنزی^۲، ۲۰۱۲، ص ۱۵۵). رفتار رهبران اخلاقی با روابط تبادلی با کیفیت بالای رهبر- پیرو مبتنی بر اعتماد، ارتباط و احترام متقابل در ارتباط است (ونگ، ونگ و گرینبرگ^۳، ۲۰۰۹، ص ۸۸). مطالعات اولیه بیان می‌کنند که رهبری اخلاقی به‌طور مثبتی با رفتارهای موافق اجتماعی پیروان، برای نمونه، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و به‌طور منفی با رفتارهای ضد تولیدی از قبیل انحراف در محیط کار ارتباط دارد (دیپائولا و موران^۴، ۲۰۱۰، ص ۱۵۶). یکی از پیامدهای رهبری اخلاقی که موجب بهره‌وری بیش‌تر سازمان‌ها می‌شود، رفتار شهروندی سازمانی است. در دنیای پرچالش کنونی، سازمان‌ها به‌منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به‌کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین‌شده در شرح شغل‌شان عمل کنند. به‌طور کلی، آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه پژوهش‌گران و مدیران زیادی را به خود جلب کرده‌اند (سومر^۵ و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۶۱۲). نزدیک به دو دهه است که مطالعات مختلفی در خصوص بهداشت محیط کار در حال انجام است. سوء رفتار در محیط کار قسمت زیادی از این مطالعات را به خود اختصاص داده است تا جایی که نتایج این پژوهش‌ها اطلاعات زیادی در مورد عوامل مسبب و هم‌چنین پیامد رفتارهای منفی در

1- Brown ME, Trevino
 2- Mayer
 3- Wang
 4- Dipaola and Moran
 5- Sommer

محیط کار در اختیار پژوهش‌گران قرار داده است (سینتونن و تاکالا^۱، ۲۰۱۲، ص ۸۵۱). یکی از این رفتارهای منفی در محیط کار، طردشدگی در محیط کار است. چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، مدیران یا به دلیل استفاده از زبان محاوره‌ای که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد شود. طردشدگی در محیط کار به‌عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (مدیر یا همکار) در محیط کار نادیده گرفته شده است تعریف می‌شود (سومر و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۶۱۳).

بیان مسئله: با توجه به این‌که مأموریت شرکت آب و فاضلاب استان تهران، فراهم کردن امکان بهره‌برداری عادلانه، مستمر و پایدار از آب آشامیدنی برای شهروندان استان تهران، کمک به ارتقای سطح بهداشت عمومی از طریق جمع‌آوری و دفع فاضلاب و حفظ محیط زیست با استفاده از فناوری‌های روز دنیا است، نیروی انسانی سازمان نقش به‌سزایی در دستیابی به اهداف پیش‌گفته دارد. بررسی نظرات مدیران و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران نشان می‌دهد که کارکنان سازمان علی‌رغم تلاش رهبری سازمان در ارتقای ارزش وجودی نیروی انسانی، هنوز نتوانسته است کارکنان را به سمت تلاش بیشتر و افزایش احساس مسئولیت اجتماعی پیش ببرد. از این‌رو، به نظر می‌رسد که کارکنان سازمان به نوعی دچار طردشدگی در محل کار را تجربه می‌کنند. بر این اساس، «با توجه به این‌که طرد شدگی در محل کار که به ادراک فرد از نادیده شدن یا کنار گذاشته شدن فرد در محل کار مربوط می‌شود» (اسنپ و ردمان^۲، ۲۰۱۳، ص ۱۵۵)، و همچنین اثبات شده است که طردشدگی در محل کار به شکل منفی بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان هسته‌ای (اصلی) شامل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، رفتار، و رفاه تأثیر می‌گذارد (یوسف و لوئان^۳، ۲۰۱۳، ص ۷۷۶). هم‌چنین، از آنجایی‌که رهبری اخلاقی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی مطرح هستند و رفتارهای آن‌ها هم می‌تواند بسیار اهمیت تلقی شود، رهبران سازمان برای آن‌که بتوانند کارکنان خود را برای دستیابی به هدفی مشترک متقاعد سازند، باید بدون استثناء به اخلاقیات پذیرفته‌شده پایبند باشند و متعهد بودن خود را به اخلاقیات از طریق رفتار ملموس نشان دهند. با بررسی

1- Sintonen & Takala

2- Snape & Redman

3- Youssef & Luthans

مطالعات انجام شده در خصوص تبعات به‌کارگیری رهبری اخلاقی، به‌نظر می‌رسد که رهبران اخلاقی چه در سطح سازمان یا در سطح سرپرست احتمالاً یک حس حمایت را در میان کارکنان ایجاد می‌کنند. و با رعایت حقوق و شرافت کارکنان، زمینه را برای تقویت رفتارهای شهروندی کارکنان فراهم می‌کند و در پی این اقدامات، می‌توان انتظار داشت که کارکنان رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط فرد انجام شود و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی و افزایش بهره‌وری سازمانی شود. با عنایت به موارد فوق، سؤال اصلی این پژوهش عبارت است از: آیا رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی پردشدگی در محیط کار در شرکت آب و فاضلاب استان تهران تأثیر دارد؟

مبانی نظری: رهبری اخلاقی؛ رفتار اخلاقی به ساده‌ترین بیان یعنی دانستن و انجام دادن آن‌چه درست است. دشواری اصلی، تعریف کلمه‌ی «درست» است. افراد متفاوت، فرهنگ‌های متفاوت و ادیان متفاوت آن را به شکل‌های متفاوت تعریف می‌کنند. نحوه‌ی رفتار با زنان و طرز نگاه به برده‌داری در فرهنگ‌ها و زمان‌های مختلف نمونه‌هایی عالی هستند که نشان می‌دهند کلمه‌ی «درست» چقدر می‌تواند متفاوت باشد (واین و همکاران^۱، ۲۰۰۲، ص ۲۱۶). بسیاری از افراد اخلاق و آداب را یکسان تعریف می‌کنند اما بهتر است این دو مقوله را کمی از هم جدا بدانیم. اخلاق بر مبنای دسته‌ای از هنجارهای اجتماعی بنا شده است یا بر اساس قواعدی فلسفی که با منطق سازگارند، اما آداب بر مبنای دسته‌ای (معمولاً گسترده‌تر) از اعتقادات، ارزش‌های مذهبی، فرهنگی و سایر قواعدی بنا شده است که شاید با منطق نیز سازگار نباشند. البته آداب می‌تواند مبنایی برای نظام اخلاقی باشد. انحراف‌های اخلاقی همواره عنوان نخست رسانه‌ها را به خود اختصاص داده است. انجام عمل غیراخلاقی از سوی یک فرد در سازمان، می‌تواند به زنجیره‌ای از اعمال انحرافی منجر شود که هزینه‌هایی نیز بر سازمان تحمیل می‌کند. رهبران در سطوح مختلف سازمان‌ها نقش مهمی در توسعه و تداوم فرهنگ اخلاقی و رفتار اخلاقی ایفاء می‌کنند (ویلیامز^۲، ۲۰۱۲، ص ۳۸). بنابراین، رشد ادبیات نظری رهبری اخلاقی در دهه‌ی اخیر، رشد آگاهی نسبت به اهمیت این

1- Wayne

2- Williams

سازه را منعکس می‌کند (کارتر^۱ و ویلیامز، ۲۰۱۱، ص ۷۸). رهبری اخلاقی به‌عنوان نمایش رفتار مناسب هنجاری از طریق اعمال فردی و روابط بین فردی و ترویج چنین رفتاری به پیروان از طریق ارتباطات دوسویه، تقویت و تصمیم‌گیری، تعریف می‌شود (بلادر^۲ و همکاران، ۲۰۱۲، ص ۱۰۱۱). از تعریف رهبری اخلاقی استنباط می‌شود که رهبران اخلاقی رفتارهایی انجام می‌دهند که از دید پیروان به‌طور هنجاری مناسب هستند، بنابراین، به‌عنوان الگو اعتبار کسب می‌کنند (با بلز^۳ و همکاران، ۲۰۱۱، ص ۵۴۰). رهبری اخلاقی به‌عنوان نمایش رفتار مناسب هنجاری از طریق اعمال فردی و روابط بین فردی و ترویج چنین رفتاری به پیروان از طریق ارتباطات دو سویه، تقویت و تصمیم‌گیری است (بین استوک^۴ و همکاران، ۲۰۰۳).

ابعاد رهبری اخلاقی به‌شرح زیر است:

عدالت سازمانی: عدالت سازمانی به قضاوت‌های فردی یا جمعی درمورد عدالت یا مسائل اخلاقی بر می‌گردد (مطالعه برابری در کار) (آمبروس^۵ و همکاران، ۲۰۰۳). رهبران اخلاقی عادلانه با دیگران رفتار می‌کنند، از فرد خاصی جانب‌داری نمی‌کنند، در روابط خود تبعیض روا نمی‌دارند و مسئولیت اعمالشان را بر عهده می‌گیرند. به‌طور کلی، عدالت عنصر اصلی رهبری اخلاقی است (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵).

صداقت: صداقت نشان می‌دهد که فرد چه می‌گوید و بر اساس آن چگونه عمل می‌کند. رهبران اخلاقی کسانی هستند که به وعده‌های خود عمل می‌کنند و همیشه طوری رفتار می‌کنند که می‌توان به آن‌ها اعتماد کرد و آن‌ها را باور داشت، زیرا رفتارهای آن‌ها مورد انتظار است (کوهستانی و رشید، ۱۳۹۵).

تعریف عملیاتی رهبری اخلاقی: به امتیازات حاصل از پرسش‌نامه‌ای براون و همکاران (۲۰۰۵) در دو شاخص عدالت سازمانی و صداقت گفته می‌شود.

رفتار شهروندی سازمانی: در سال‌های اخیر رفتار شهروندی سازمانی یکی از موضوعات بسیار مهم برای سازمان‌ها، افراد و تحقیقات تجربی بوده است. با توجه به

1- Carter
2- Blader & Chen
3- Brebels
4- Bienstock
5- Ambrose

تغییر ماهیت و اساس فعالیت‌های کاری در سازمان‌ها، به علت تأکید بر شبکه‌های سازمانی و اجتماعی وابسته به یکدیگر (باچوراچ و جکس^۱، ۲۰۰۰، ص ۶۴۳)، رفتارهای کاری از آنچه نظریه سنتی طرح‌های شغلی (مانند مدل ویژگی‌های شغلی هاگمن والدهام^۲، ۱۹۸۰؛ به نقل از بابلز و همکاران، ۲۰۱۱) مطرح می‌کرد، فراتر رفته‌اند. در گذشته از کارکنان انتظار می‌رفت تا در حد نقش‌های رسمی عمل کنند، اما در شرایط رقابتی امروز ضروری است که سازمان‌ها نه تنها افرادی را گزینش کنند که واجد مهارت‌های فنی لازم برای انجام شغل هستند، بلکه افرادی را شناسایی کنند که بتوانند با فراتر رفتن از وظایف شغلی مربوطه در موفقیت سازمان نقش ایفا کنند (بولینو^۳ و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۵۱۰). امروزه این رفتارها تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار می‌گیرند و در ارزیابی عملکرد کارکنان نیز لحاظ می‌شوند. بررسی ادبیات نظری رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف مفهوم رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. اورگان^۴ (۱۹۸۸) و سایر پژوهش‌گران متقدم در موضوع فوق، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده به‌علاوه رفتارهای آنان به‌طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد. گروه دیگر از پژوهش‌گران هم‌چون گراهام پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به‌صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد زیرا که در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فراتر از نقش به‌وجود نخواهد آمد. در دیدگاه مذکور رفتار شهروندی سازمانی باید به‌عنوان مفهومی جهانی که شامل تمام رفتارهای مثبت کارکنان در درون سازمان است، مورد توجه قرار گیرد (کاسترو^۵ و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۹۵). بولینو و همکاران (۲۰۰۲) بر این اعتقادند که رفتارهای شهروندی به‌طور کلی دارای دو مؤلفه عمومی هستند: اول این که به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به‌عنوان نمونه، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی به‌عنوان بخشی از شغل افراد باشند)؛ دیگر این که ناشی از تلاش‌های ویژه و

1- Bachrach & Jex

2- Hackman valdeam

3- Bolino

4- Organ

5- Castro

فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند). رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان منبع اجتماعی که از طریق تبادل رفتار، پاداش‌های اجتماعی دریافت می‌کند، مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. بنابراین وقتی کارکنان احساس کنند که چیزی بیش‌تر از سازمان دریافت می‌کنند، رفتار شهروندی آن‌ها بیش‌تر خواهد شد (آنگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۳، ص ۵۶۶).

ابعاد رفتار شهروندی به شرح زیر است (ارگان، ۱۹۸۸، ص ۱۶۰):

نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیر معمول.

وظیفه‌شناسی: انجام وظایف تعیین‌شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود.

جوانمردی: تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی.

نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام با عمل، دادن اطلاع از قبل و رد و بدل

کردن اطلاعات.

آداب اجتماعی: مستلزم حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است.

تعریف عملیاتی رفتار شهروندی: به امتیازات حاصل از پرسش‌نامه پادساکف (۱۹۹۱) از شاخص‌های نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، نزاکت و آداب اجتماعی اطلاق می‌شود.

طرد شدگی سازمانی: فریس^۲ و همکاران (۲۰۰۸) ادارک طردشدگی در محیط کار را به عنوان درجه‌ای که شخص احساس می‌کند توسط دیگران (سرپرست یا همکار) در محیط نادیده گرفته شده است، تعریف می‌کنند. مبنای دیگر ایجاد ادراک طردشدگی استفاده از زبان یا اصطلاحاتی خاص و رمزگونه از سوی دیگر افراد دیگر حاضر در محیط کار است، به نحوی که فرد قادر به فهمیدن آن نباشد (اولوسیگان^۳، ۲۰۱۳). طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد. اصطلاحاتی مانند بی‌اعتنایی کردن، بی‌محلی کردن و سرد برخورد کردن هم‌معنا با مفهوم طرد کردن به‌کار رفته‌اند. طرد کردن افراد در محیط کار می‌تواند شامل اجتناب

1- Ang

2- Fris

3- Olusegun

از تعامل چشمی و یا دوری از آنان باشد، مانند بی‌اعتنایی کردن، بی‌مחلی کردن، و سرد برخورد کردن هم معنا با مفهوم طرد کردن به‌کار رفته‌اند. طرد شدگی در محیط کار فرصت تعامل اجتماعی را کاهش می‌دهد و این‌که به‌طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هیفی و داتون^۱، ۲۰۱۴). طردشدگی در محیط کار یک متغیر بسیار قانع‌کننده در رهایی از حس تعلق و کاهش همکاری در محل کار است (اولوسیگان، ۲۰۱۳). پژوهش‌های سازمانی نشان داده‌اند که طردشدگی در محیط کار به سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، رفتار جست‌وجوی کار، قصد ترک شغل، و هم‌چنین سطوح پایین‌تر از رضایت و سلامت روانی مربوط می‌شود (فریس و همکاران، ۲۰۰۹، ۵۷؛ هیتلان^۲ و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۲۸).

ابعاد طردشدگی سازمانی به شرح زیر است:

طرد از سوی سرپرست: هنگامی که یکی از اعضای سازمان خود را به‌عنوان «عضو گروه بیگانه» تلقی نماید و احساس کند که به نوعی از سوی سرپرست خویش طرد شده است، نیاز به تعلق و دوست داشته شدن در وی برآورده نمی‌شود و این وضعیت، به وقوع پیامدهای منفی هم‌چون افزایش سطح رفتارهای انحرافی منجر می‌شود. انتظاراتشان از سرپرستان در احترام و مداخله امور بالاتر است، وقتی که با احساس طردشدگی در محیط کار روبه‌رو می‌شوند سوء رفتار کاری یا بی‌نزاکتی بیش‌تری را از خود بروز می‌دهند (فریز و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۱۳۵۴).

طرد از سوی همکاران: رفتار بی‌نزاکتی می‌تواند عمدی یا غیر عمدی و شامل یک طیف گسترده از رفتارها، از لبخند نزدن تا آسیب عمدی به احساسات دیگران از سوی همکاران باشد. عوامل مؤثر بر علت پیامدهای منفی که چنین رفتارهایی به‌دنبال دارند شناسایی عوامل ایجادکننده آن برای سازمان‌ها بسیار مهم است که از جمله این عوامل می‌توان به «ادراک طردشدگی» در محیط کار اشاره کرد. چنین احساسی در فرد می‌تواند از سوی همکاران، یا به‌دلیل استفاده از رفتار که شخص قادر به فهم آن نیست، ایجاد شود (فریز و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۱۳۵۴).

1- Heaphy & Dutton

2- Hiltan

طرد توسط زبان محاوره: عبارت دیگر احساس طردشدگی نوعی بی‌اعتنایی به اشخاص به‌صورت عدم تعامل چشمی یا کلامی است (فریز و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۱۳۵۴).

تعریف عملیاتی طردشدگی در محیط کار: به مجموع امتیازات حاصل از پرسش‌نامه نوئل (۲۰۰۹) از شاخص‌های طرد از سوی سرپرست، طرد از سوی همکاران و طرد توسط زبان محاوره گفته می‌شود.

پیشینه پژوهش: خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله‌ای با عنوان «رابطه طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ نقش میانجی‌گری خشنودی شغلی» هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه علی طردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل با میانجی‌گری خشنودی شغلی بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت آب و نیروی شهر گتوند و شرکت‌های همکار تشکیل می‌داد که با توجه به حجم گسترده‌ی جامعه‌ی آماری از روش سرشماری استفاده شد. ابزارهای پژوهش شامل پرسش‌نامه‌های طردشدگی در محیط کار فریس، براون، بری و لیان، خشنودی شغلی جاج و بونو، عملکرد شغلی پاترسون، رفتار شهروندی سازمانی اسمیت، ارگان و نیر، و قصد ترک شغل کامان، فیچمن، جنکینز و کلش، بود. نتایج حاکی از اثر طردشدگی در محیط کار بر خشنودی شغلی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل، اثر خشنودی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل و اثر غیرمستقیم طردشدگی در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل از طریق خشنودی شغلی بود. بنابراین سازمان‌ها می‌توانند با تقویت ارتباطات اجتماعی در محیط کار از کاهش خشنودی شغلی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و هم‌چنین افزایش قصد ترک شغل جلوگیری به عمل آورند.

کوهستانی و رشیدی‌النگه (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «تأثیر رهبری اخلاقی در خلاقیت و نوآوری بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی» انجام داده‌اند که نتایج پژوهش حاکی از آن است که افزایش رفتار اخلاقی کارکنان ارتباط معناداری با مؤلفه مهمی به نام رهبری اخلاقی دارد. مفهوم رهبری اخلاقی به‌عنوان انجام آشکارسازی هنجارهای مناسب از طریق اقدامات شخصی و ارتباطات درون فردی و ترویج خود رفتاری به پیروی از ارتباط دو طرفه و تقویت آن و تصمیم‌گیری است. این رویکرد که رهبران باید

به‌منظور بالا بردن استانداردهای اخلاقی و تبعیت اخلاقی زیردستان از خود رفتارهای اخلاقی بروز دهند تقریباً موضوعی پذیرفته شده است رهبری اخلاقی فرایند رهبری است که در آن رفتار رهبر توسط فرایندهای یادگیری، تبادل و هویت اجتماعی، رفتار زیردستان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

عباس زاده و همکاران (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان «تأثیر متغیر میانجی (جو اخلاقی) بر رابطه بین رهبری اخلاقی با نوآوری و رفتار اخلاقی کارکنان بانک ملی مشهد» انجام داده‌اند که نتایج پژوهش حاکی از آن است که رهبری اخلاقی به‌صورت مثبت و معنی‌داری بر نوآوری و رفتار اخلاقی تأثیرگذار بوده است. هم‌چنین نتیجه پژوهش حاکی از این است که گر چه رهبری اخلاقی بر رفتار اخلاقی مؤثر است اما شدت این تأثیرگذاری از طریق جو اخلاقی بیش‌تر است. علاوه بر این، رهبری اخلاقی بر نوآوری مؤثر است اما شدت این تأثیرگذاری از طریق خلاقیت افزایش نیافته است بلکه از طریق جو اخلاقی افزایش یافته است.

بشلیده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین پردشدگی در محیط کار و نتایج شغل: نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی» نشان دادند که پردشدگی در محیط کار رابطه مثبت و معنادار با فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد. به علاوه، نتایج حاکی از نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی در این روابط بود. هم‌چنین، نتایج حاکی از آن است که رابطه بین پردشدگی در محیط کار با فرسودگی شغلی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روان‌شناختی پایین باشد. هم‌چنین، رابطه بین پردشدگی در محیط کار با خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی زمانی قوی‌تر است که سرمایه روان‌شناختی بالا باشد.

کرمی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی را با عنوان «ارتباط بین ادراک پردشدگی با بی‌نزاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان» انجام دادند. نتایج مطالعه نشان داد که ضرایب هم‌بستگی بین دو متغیر ادراک پردشدگی کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها به‌ترتیب برابر $0/۳۵۳$ و $0/۴۸۴$ بود. یعنی بین ادراک پردشدگی کارکنان درمانی با بی‌نزاکتی آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود داشت علاوه بر این، پرد از سوی همکار و پرد با زبان محاوره (از مؤلفه‌های ادراک پردشدگی)

بیشترین همبستگی را با مؤلفه‌های بی‌نزاکتی و طرد از سوی سرپرست کم‌ترین رابطه را با ادراک بی‌نزاکتی داشت.

ارشدی و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را با عنوان «نقش واسطه‌ای ادراک طردشدگی در محیط کار در رابطه بین مبادله رهبر- عضو با رفتارهای انحرافی و بهزیستی روان‌شناختی» انجام دادند. نمونه این پژوهش شامل ۲۹۴ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی بود که به‌روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که روابط مطلوب میان رهبر و کارکنانش موجب کاهش ادراک طردشدگی در محیط کار می‌شود که این خود کاهش رفتارهای انحرافی در محیط کار و افزایش سطح بهزیستی روان‌شناختی افراد را به دنبال دارد. از این‌رو، تلاش مدیران و سرپرستان برای برقراری تعاملات مطلوب با کارکنان می‌تواند منجر به افزایش سطح سلامت روان و بهزیستی روان‌شناختی و کاهش ادراک طردشدگی و رفتارهای انحرافی در آنان شود.

بدی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) به «بررسی رابطه تجربه طردشدگی اجتماعی و صفات انسانی از دیدگاه گروه هدف» پرداختند. به این منظور از نمونه‌ای شامل ۱۳ دانشجوی استفاده شد و از اعضای نمونه درخواست شد موقعیتی را که در آن پذیرش ویژگی‌های از جانب دیگران دریافت کرده‌اند و همچنین تجربه رد شدن توسط سایرین را به‌خاطر آورند و آن تجربه را بنویسند؛ سپس به آن‌ها لیستی از ویژگی‌ها شامل پنج ویژگی مثبت انسانی (با وجدانی، فروتنی، مؤدب بودن و ...)، پنج ویژگی منفی (خسیس بودن، دل‌سنگ بودن و ...)، پنج ویژگی مثبت ذاتی بشر (فعال بودن، کنجکاو بودن، صمیمیت و ... [او پنج ویژگی منفی ذاتی بشر] صبور نبودن، حسادت، عصبی بودن و غیره [آداده شد. شرکت‌کنندگان باید به خود و دیگران] شامل طردکنندگان [برای هر کدام از این ویژگی‌ها امتیاز می‌دادند. آن‌ها با مقایسه گروه‌ها به کمک آزمون آنوا به این نتیجه دست یافتند، هنگامی که افراد مورد طردشدگی واقع می‌شوند، خود و افراد طردکننده را به‌عنوان افرادی با ویژگی‌های انسانی پایین‌تر قضاوت می‌کنند.

کیم^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین پردشدگی در محیط کار و شغلی» هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه‌ی بین پرد شدگی در محیط کار و نتایج شغلی است. پژوهش حاضر از نوع علمی ترویجی بوده و در جهت افزایش دانش خوانندگان تدوین و گردآوری شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. یعنی اطلاعات مورد نیاز را از طریق مراجعه به پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر، کتابخانه، مصاحبه با افراد خبره در این زمینه گردآوری کرده‌ایم. پس از تحلیل یافته‌ها مشخص شد پرد شدگی در محیط کار می‌تواند بر روی نتایج شغلی فرد تأثیرگذار بوده و باعث کاهش انگیزه فرد برای کار کردن با کیفیت می‌شود. از این‌رو مدیران سازمان‌ها برای افزایش انگیزه کارکنان باید سعی کنند احساس پرد شدگی فرد را کاهش داده و در جهت افزایش علاقه فرد به کار تلاش کنند.

فریش و هاپنبائور^۲ (۲۰۱۴) پژوهشی با عنوان «رهبری اخلاقی و تأثیر آن در رفتار نوآورانه خدماتی: نقش تبادل رهبر-عضو و استقلال شغلی» انجام داده است که نتایج پژوهش حاکی از آن است رهبری اخلاقی، رفتار نوآورانه خدماتی کارکنان هتل را از طریق روابط رهبران-عضو، ارتقاء داد. علاوه بر این، نیز دریافت شد که سطح رفتار نوآورانه خدماتی متناسب با درک استقلال شغلی کارکنان بود.

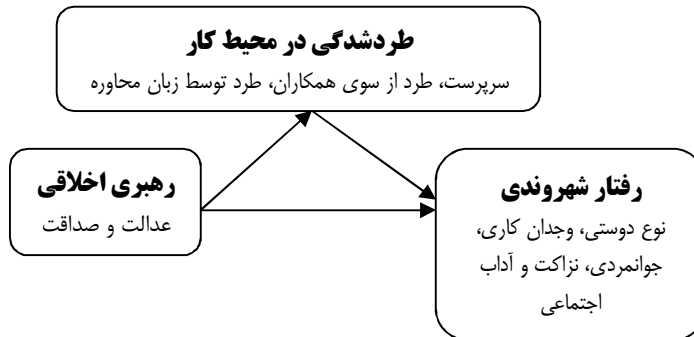
مرور مطالعات انجام شده در خصوص متغیرهای مؤثر بر رفتار شهروندی نشان می‌دهد که اندک مطالعاتی در خصوص تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتارهای شهروندی انجام گرفته است. از سوی دیگر، پردشدگی در محیط کار به روش‌های مختلفی به تنهایی و یا حتی اثرات آن بر مباحث مختلف سازمانی از قبیل عملکرد سازمانی، رفتارهای کارکنان، انجام شده است، از این‌رو موضوع میانجی‌گری این متغیر کم‌تر مورد توجه قرار گرفته است. و به نظر می‌رسد که انجام این پژوهش در سطح کشور برای اولین بار باشد.

1- Kim

2- Frisch and Huppenbauer

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی این پژوهش برگرفته از مدل مفهومی یانگ و وی (۲۰۱۸) است که در این مدل رهبری خلاق از مدل براون و همکاران (۲۰۰۵) به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی از مدل پادساکف^۱ (۱۹۹۱) به عنوان متغیر وابسته و طردشده‌گی در محیط کار از مدل هیتلان نوئل^۲ (۲۰۰۹) به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی یانگ و وی (۲۰۱۸)

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش کاربردی، توصیفی و هم‌بستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارشناسان رسمی شرکت آب و فاضلاب استان تهران به تعداد ۳۵۰ نفر است. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۸۴ نفر انتخاب شد. در بخش مبانی نظری، داده‌های پژوهش با استفاده مطالعات کتابخانه‌ای و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های پژوهش به صورت میدانی و با استفاده پرسش‌نامه‌ای اقدام به جمع‌آوری شد. مشخصات پرسش‌نامه به شرح جدول شماره یک است.

جدول شماره ۱: تشریح پرسش‌نامه

متغیر	منبع	تعداد سؤال‌ها
پردشدگی محیط کاری	نوئل ^۱ (۲۰۰۹)	سرپرست (۵-۱)، طرد از سوی همکاران (۵-۱۰) و طرد توسط زبان محاوره (۱۱-۱۴) به تعداد ۱۴ سؤال از سؤال ۱ تا ۱۴.
رهبری اخلاقی	براون و همکاران (۲۰۰۵)	عدالت (۱ تا ۶) و صداقت (۷ تا ۱۰) به تعداد ۱۰ سؤال از سؤال ۱۵ تا ۲۴.
رفتار شهروندی سازمانی	پادساکف ^۲ (۱۹۹۱)	نوع دوستی (۵-۱)، وجدان کاری (۱۰-۶)، جوانمردی (۱۵-۱۱)، نزاکت (۲۰-۱۶) و آداب اجتماعی (۲۴-۲۱) به تعداد ۲۴ سؤال از سؤال ۲۵ تا ۴۸.

در پژوهش حاضر از طیف لیکرت استفاده شده است. روایی پژوهش حاضر به صورت صوری بررسی شد. بدین صورت که از نظر متخصصان و خبرگان استفاده شد و با اصلاحات و نقطه نظرات آن‌ها، اعتبار سؤال‌های مصاحبه و پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. شایان ذکر است مصاحبه با چند تن از خبرگان و متخصصین انجام شد و مناسب و یا نامناسب بودن سؤال‌های پرسش‌نامه از آن‌ها نظرسنجی شد و تغییرات مورد نظر اعمال شد. هر چند پرسش‌نامه استاندارد بوده و در مطالعات مختلف مورد استفاده قرار گرفت. به منظور سنجش میزان پایایی پرسش‌نامه پژوهش مزبور از پایایی هم‌سانی درونی، روش آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسش‌نامه اولیه به‌عنوان پیش‌آزمون استفاده شد. چون پرسش‌نامه به صورت طیف لیکرت طراحی شده و در واقع از نوع نگرش‌سنج است، به همین جهت مناسب‌ترین روش برای محاسبه اعتبار، ضریب آلفای کرونباخ است. چنان‌چه مقدار آلفای محاسبه شده بالاتر از ۰/۷ باشد، می‌توان ادعا کرد که پرسش‌نامه مورد استفاده از پایایی پژوهشی لازم برخوردار است. در بررسی و تحلیل نتایج حاصل از پرسش‌نامه‌ها، از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار و واریانس) و در بخش استنباطی برای بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری، از نرم‌افزار لیزرل ۸/۵۴ استفاده شد.

1- Hitler Noel

2- Podsakhov

یافته‌های پژوهش

تحلیل داده‌ها نشان داد ۷۵/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۴/۷ درصد زن هستند. هم‌چنین، ۴۷/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دانشگاهی کارشناسی، ۳۹/۷ درصد تحصیلات کارشناسی‌ارشد و ۱۳ درصد تحصیلات دکتری هستند. ۲۲/۹ درصد از پاسخ‌دهندگان دارای سابقه کار بین یک تا ۵ سال، ۱۷/۸ درصد دارای سابقه کار بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۵/۳ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۲/۷ درصد بین ۱۵ تا ۲۰ و ۲۱/۲ درصد دارای سابقه کار بیش‌تر از ۲۰ سال هستند. ۳۰/۱ درصد از پاسخ‌دهندگان معاونین و مدیران ارشد، ۲۷/۱ درصد مدیران میانی، ۲۵/۷ درصد مدیران بخش یا سرپرستان و ۱۷/۱ درصد کارشناسان ارشد هستند.

در جدول شماره دو، شاخص‌های مربوط به آمار توصیفی برای نمونه مورد بررسی شامل میانگین، انحراف استاندارد، کم‌ترین و بیش‌ترین نمره برای متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش آورده شده است.

جدول شماره ۲: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	کم‌ترین نمره	بیش‌ترین نمره
رهبری اخلاقی	۹۷/۳۴	۱۱/۴۰	۱۲	۶۰
رفتار شهروندی سازمانی	۵۴/۶۲	۱۲/۳۶	۲۰	۸۵
طردشدگی	۳۲/۵۰	۱۰/۳۹	۱۲	۵۹

آزمون نرمال بودن متغیرها

به‌منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج آزمون در جدول شماره سه گزارش شده است. نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که آزمون کولموگروف اسمیرنوف در سطح معناداری برای تمام متغیرها بالاتر از ۵ درصد است بنابراین این توزیع داده‌ها برای همه متغیرها نرمال است.

جدول شماره ۳: نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیرها	کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری
رهبری اخلاقی	۰/۹۰۳	۰/۳۸۸
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۵۰	۰/۴۶۵
طردشدگی	۰/۸۸۵	۰/۴۱۳

ضریب هم‌بستگی بین متغیرها

پس از تعیین روایی ابزارهای اندازه‌گیری شناسایی رابطه بین متغیرها قدم بعدی برای ورود به بحث تحلیل مسیر است. برای شناسایی رابطه بین متغیرهای حاضر در مدل از ضریب هم‌بستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌های به‌دست آمده از ضریب هم‌بستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره چهار درج شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ضریب هم‌بستگی رفتار شهروندی سازمانی با رهبری اخلاقی ($r=0/65$)، و پردشدگی ($r=0/77$)، در سطح $p < 0/01$ معنادار بوده و رابطه مثبتی بین آن‌ها برقرار است. علاوه بر این رابطه پردشدگی با رفتار شهروندی سازمانی ($r=0/69$) نیز در سطح $p < 0/01$ معنادار است.

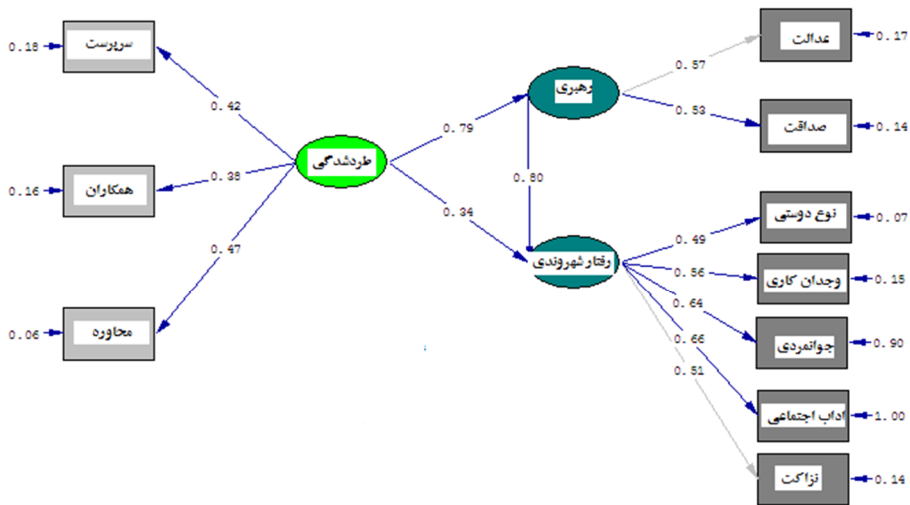
جدول شماره ۴: ماتریس هم‌بستگی سازه‌های پژوهش

متغیرها	رهبری اخلاقی	رفتار شهروندی سازمانی	پردشدگی
رهبری اخلاقی	۱		
رفتار شهروندی سازمانی	$0/65^{**}$	۱	
پردشدگی	$0/77^{**}$	$0/69^{**}$	۱

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

مدل کلی پژوهش

در شکل شماره یک مدل آزمون شده همراه با مقادیر استاندارد شده روی هر کدام از مسیرها درج شده است. یافته‌های نشان می‌دهد که همه ضرایب مسیر عنوان شده همگی معنادار بوده و تأثیر مثبتی بر روی یکدیگر دارند.



Chi-Square=85.32, df=32, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

شکل شماره ۲: مدل آزمون شده پژوهش

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

با توجه به شکل شماره دو، اثر مستقیم رهبری اخلاقی بر پردشدهگی در محیط کار (۰/۷۹) در سطح ۰/۰۰۱ مثبت و معنادار است. اثر مستقیم این متغیر بر رفتار شهروندی نیز (۰/۲۴) در سطح ۰/۰۱ مثبت و معنادار می‌باشد. همان‌طور که شکل شماره دو نشان می‌دهد اثر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی معنادار است؛ در جدول شماره پنج اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل و واریانس تبیین شده متغیرها گزارش شده است.

جدول شماره ۵: اثرات مستقیم، غیرمستقیم و واریانس تبیین شده متغیرها

اثر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	R ²
به روی رفتار شهروندی از			۰/۳۹
پردشدهگی در محیط کار	۰/۸۰	-	
رهبری اخلاقی	۰/۷۹	۰/۶۳	
به روی پردشدهگی در محیط کار از			۰/۷۱
رهبری اخلاقی	۰/۲۴	-	

با توجه به جدول شماره پنج اثر غیرمستقیم رهبری اخلاقی (۰/۶۳) بر رفتار شهروندی معنادار است. بنابراین می‌توان گفت که نقش پردشدگی در محیط کار به‌عنوان متغیر میانجی تأیید می‌شود. هم‌چنین رهبری اخلاقی و پردشدگی در محیط کار ۳۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی را تبیین می‌کنند. رهبری اخلاقی نیز ۷۱ درصد از تغییرات پردشدگی در محیط را پیش‌بینی می‌کند.

اما شاخص‌های برازش به‌دست آمده برای مدل آزمون شده در جدول شماره شش نشان می‌دهد که شاخص RMSEA در مدل برآورد شده با میزان ۰/۰۶۳ از سطح قابل قبولی برخوردار بوده و دیگر شاخص برازش مانند CFI، GFI، NFI، NNFI و AGFI به ترتیب برابر با ۰/۹۸، ۰/۹۶، ۰/۹۸، ۰/۹۷ و ۰/۹۲ همگی در سطح مناسبی هستند و این مشخصه‌های نکویی برازش نشان می‌دهد داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی این مدل برازش مناسبی دارد.

جدول شماره ۶: مشخصه‌های برازندگی مدل برازش شده

x/df	RMSEA	CFI	GFI	NNFI	NFI	AGFI
۲/۶۶	۰/۰۵۴	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۹۷	۰/۹۸	۰/۹۲

در ادامه خلاصه‌ای نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش آمده است.

جدول شماره ۷: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	سطح معناداری	ضریب مسیر	نوع مسیر	فرضیه
تأیید شد	۰/۰۰۱	۰/۳۹	غیرمستقیم	رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی از طریق پردشدگی در محیط کار
تأیید شد	۰/۰۱	۰/۷۹	مستقیم	رهبری اخلاقی بر پردشدگی در محیط کار
تأیید شد	۰/۰۱	۰/۸۰	مستقیم	پردشدگی در محیط کار بر رهبری اخلاقی
تأیید شد	۰/۰۱	۰/۳۴	مستقیم	رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

نظر به نقش وافر نیروی انسانی در شرکت آب و فاضلاب استان تهران به‌منظور فراهم کردن امکان بهره‌برداری عادلانه، مستمر و پایدار از آب آشامیدنی برای شهروندان، کمک به ارتقای سطح بهداشت عمومی از طریق جمع‌آوری و دفع فاضلاب و حفظ

محیط زیست با استفاده از فناوری‌های روز دنیا، پژوهش حاضر انجام شد تا بتواند علاوه بر خلاء مطالعات نظری انجام شده، گام‌هایی مناسب به‌منظور ارتقای سطح مسئولیت اجتماعی گام بردارد.

پژوهش نشان داد رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی پردشدگی در محیط کار در شرکت آب و فاضلاب استان تهران تأثیر داشته و توانسته‌اند ۳۹ درصد از تغییرات رفتار شهروندی را تبیین می‌کنند. نتایج به‌دست آمده با مطالعات یانگ و وی (۲۰۱۸) و فریش و هاپناتو (۲۰۱۴) هم‌سویی دارد. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان این‌گونه بیان کرد که پردشدگی در محل کار یک رفتار تضعیف‌کننده است که ممکن است در قالب‌های مختلف صورت گیرد و به‌زعم دوکافی و همکاران (۲۰۰۲) رفتار کارکنان را به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم تحت تأثیر قرار دهد. هر چند، در هر حال، به‌زعم فریش و همکاران (۲۰۰۸) کارکنان احتمال دارد که افسردگی، اضطراب و افسردگی روانی شود. هم‌چنین، در بعضی از مطالعات نشان داده شده که این نوع رفتار می‌تواند زمینه را برای ترک محل کار نیز فراهم کند. رهبر، هویت سازمانی را هدایت می‌کند و خود رهبری مهم است. رهبری با رفتار خود، کارکنان را انگیزش می‌دهد و سطح ارتباطات سازمانی را ارتقاء می‌دهد و جو حاکم را طوری هدایت می‌کند که کیفیت کار با بالا می‌برد. اعتماد بین رهبر و کارکنان به دلیل پردشدگی کاهش می‌یابد، کارکنان میزان اعتماد به مدیر را از دست خواهند داد. و کارکنان نیز به‌طور طبیعی تلاشی را در جهت ایفاء رفتارهای شهروندی از خود نشان نمی‌دهند. از سوی دیگر مطالعات مختلفی (ویلیامز و همکاران، ۲۰۱۰) و بورمن و همکاران، (۱۹۹۳) تأیید کردند که پردشدگی در محیط کار زمینه را برای ایجاد نگرش منفی در رفتار و نگرش کارکنان فراهم می‌کند.

یافته‌های پژوهش نشان داد رهبری اخلاقی توانسته است به میزان (۰/۲۴) درصد بر رفتار شهروندی تأثیر بگذارد. نتایج به‌دست آمده با مطالعات خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶)، عباس‌زاده و همکاران (۱۳۹۵)، یانگ و وی (۲۰۱۸)، جانسون (۲۰۱۵) هم‌خوانی دارد. در تبیین یافته‌های پژوهش می‌توان گفت زمانی که مدیران و سرپرستان برای کارکنان نقش حمایت‌گر را ایفاء می‌کنند، سطح انگیزش درونی آن‌ها و در نهایت سطح خلاقیت در کار و نوآوری در سازمان بالا می‌رود و علاوه بر این مطالعات مختلف

نشان داد رهبری اخلاقی بر نگرش‌های مثبت کارکنان هم‌چون تعهد سازمانی و خشنودی شغلی نیز اثر می‌گذارد و باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل اطلاعات می‌توان گفت که یکی از پیامدهای رهبری اخلاقی که موجب بهره‌وری بیش‌تر سازمان‌ها می‌شود رفتار شهروندی سازمانی است. در دنیای پر چالش کنونی، سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، در تلاش هستند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین‌شده در شرح شغلشان عمل کنند. به‌طور کلی، آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثر بخشی عملیات سازمان دارند، توجه پژوهش‌گران و مدیران زیادی را به خود جلب کرده‌اند.

یافته‌های پژوهش نشان داد رهبری اخلاقی توانسته است به میزان (۰/۲۴) درصد بر پردشدگی در محیط کار تأثیر بگذارد. نتایج به دست آمده با مطالعات یانگ و وی (۲۰۱۸)، سون^۱ و همکاران (۲۰۰۳) هم‌سوایی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان این‌گونه بیان داشت که رهبری اخلاقی به‌عنوان نمایش رفتار مناسب هنجاری از طریق اعمال فردی و روابط بین فردی و ترویج چنین رفتاری به پیروان از طریق ارتباطات دوسویه، تقویت و آن‌ها را در تصمیم‌گیری کمک می‌کند. بنابراین، رهبران اخلاقی رفتارهایی انجام می‌دهند که از دید پیروان به‌طور هنجاری مناسب هستند، بنابراین، به‌عنوان الگو اعتبار کسب می‌کنند. زمانی که افراد در فضای کاری خود در سایه رهبری اخلاقی به امور شغلی و کاریشان علاقه‌مند می‌شوند، تمامی سعی و تلاش خود را برای انجام کار به‌نحو احسن انجام می‌دهند و در این راه از ابداع شیوه‌ها و روش‌های جدید کار نیز بدون تردید استفاده خواهند کرد. شواهد پژوهشی زیادی وجود دارد که نشان می‌دهد سبک رهبری مدیران و سرپرستان زمینه ساز انگیزش درونی برای نوآوری است. بنابراین می‌توان با توجه به نتایج پژوهش‌های انجام شده ادعا کرد که این نوع رفتارهای رهبری، خواهدتوانست افراد را به محیط کار جذب کند و به‌عبارتی می‌تواند گفت که از طرد شدگی جلوگیری کند.

یافته‌های پژوهش نشان داد بردشده‌گی در محیط کار توانسته است به میزان ۰/۸۰ درصد بر بردشده‌گی در محیط کار تأثیر بگذارد. نتایج به‌دست آمده با مطالعات خواجه‌پور و همکاران (۱۳۹۶) و بشلیده و همکاران (۱۳۹۴) به همراه با یانگ و وی (۲۰۱۸) و کیم و همکاران (۲۰۱۵) هم‌سویی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان اظهار داشت رفتار شهروندی سازمانی، زمانی که کارکنان ارتباطی با همکاران خود نداشته باشند و از سوی همکاران و سرپرست خود مورد طرد قرار نگیرند، از انجام رفتارهای فرانقش که یکی از ملزومات آن داشتن ارتباطی مثبت و سازنده با همکاران، سرپرست و سازمان می‌باشد، خودداری به عمل می‌آورند. در حقیقت، زمانی که افراد در محیط کار مورد طرد واقع می‌شوند، افراد فرصت تعامل اجتماعی را از دست رفته می‌بینند، و این به طور بالقوه سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتارهای فردی که جنبه اختیاری بوده و با توجه به محیط کار و نحوه برخورد مدیران و کارکنان، متغیر بوده و وابسته به محیط است. با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان ادعا کرد، زمانی که در محیط کار، طرد می‌شوند، شروع به کاهش کارایی فردی و در نتیجه کاهش عملکرد فردی و سازمانی می‌شود. هم‌چنین، طبق تعریف، رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظیف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط فرد انجام می‌شود و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمانی می‌شوند. بنابراین، این نوع وظایف بستگی به محیط کاری دارد.

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر نقش میانجی بردشده‌گی در محیط کار در ارتباط بین رهبری اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت آب و فاضلاب استان تهران موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- تقویت ارتباطات مثبت و صمیمی در میان کارکنان از طریق فعالیت‌های فوق برنامه و خارج از محیط کار به صورت جمعی؛
- تقویت فرهنگ کار تیمی از طریق تشویق کارکنان به تیم کاری؛

- تشویق فرهنگ تسهیم دانش و تجربه در سازمان از طریق سامانه‌های مختلفی اینترنتی و اینترانتی؛
- انعطاف‌پذیرتر کردن ساختار و فرهنگ حاکم در راستای پذیرش تازه‌واردها؛
- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر تأثیر رهبری اخلاقی بر رفتار شهروندی موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- ارتقاء کارکنان بر اساس شایستگی و پذیرش آن از سوی سایر کارکنان؛
- ایجاد سیستم پرداخت حقوق عادلانه و هم‌چنین عدالت مدیر و چگونگی ارتباط با کارمندان زیردست؛
- حفظ برابری و تطابق حقوق افراد در گروه و جلوگیری از اصطکاک منافع افراد؛
- ترویج روحیه کار تیمی و مشارکتی؛
- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر تأثیر رهبری اخلاقی بر پردشدگی محیط کاری پیشنهاد می‌شود:
- دقت در تشکیل تیم‌های کاری با توجه به سطوح افراد و زمینه‌های ارتباطی؛
- شکستن سکوت سازمانی و ایجاد بستری برای مطرح کردن تجربه پردشدگی در سازمان؛
- پیش‌گیری از تشکیل گروه‌های رسمی و غیررسمی بر اساس قومیت، نژاد، جنسیت و سایر؛
- شناسایی علایق مشترک و تعریف هدف مشترک؛
- جابه‌جایی بین گروه‌های مختلف و توزیع مناسب افراد در تیم‌ها؛
- تغییر ساختارهای عملیاتی تیم‌ها در بازه‌های مشخص برای کاهش انسجام غیرضروری گروه‌ها؛
- الزام فرد به تصمیم‌گیری در راستای اهداف گروه؛

- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر تأثیر طردشدگی محیط کاری بر رفتار شهروندی موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- ترویج فرهنگ گفت‌وگو و مذاکره برای حل مشکلات؛
 - ایجاد الگوهای رفتاری مثبت در لایه‌های مدیریتی؛
 - اجتماعی‌سازی کارکنان تازه وارد برای آشنایی سایر کارکنان با آنان و کاهش مقاومت‌های ارتباطی؛
 - جلوگیری از تشکیل گروه‌های کاری با عملکرد جزیره‌ای؛
 - تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان و مدیران؛
- با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادهای زیر برای پژوهش‌های آتی ضروری به نظر می‌رسد:
- تأثیر متغیر میانجی جو اخلاقی بر رابطه بین رهبری اخلاقی با نوآوری و رفتار اخلاقی کارکنان.
 - رابطه رهبری اخلاق‌مدار با انگیزش درونی برای نوآوری و خلاقیت کارکنان.
 - تأثیر طردشدگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی کارکنان؛

سپاس‌گزاری

بدین وسیله از مدیران و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان تهران که مؤلفان را در جمع‌آوری اطلاعات همراهی کردند، قدردانی می‌شود.

منابع

- ارشدی، نسرین؛ زارع، راضیه؛ پیریایی، صالحه (۱۳۹۰). نقش واسطه ادراک پردشدگی در محیط کار در رابطه بین مبادله رهبر- عضو با رفتارهای انحرافی در بهزیستی روان‌شناختی، پژوهش‌های روان‌شناختی اجتماعی، ۱ (۳)، صص ۱۰۵-۹۲. قابل‌بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=163675>
- بشلیده، کیومرث؛ موسوی، سیدحمید؛ خواجه‌پور، نسیم؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۴). رابطه بین پردشدگی در محیط کار و نتایج شغلی: نقش تعدیل‌گر سرمایه روان‌شناختی، فصلنامه پژوهش‌های نوین روان‌شناختی، ۱۰ (۴۰)، صص ۶۳-۵۰. قابل‌بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/journal-number/39494>
- خواجه‌پور، نسیم؛ بشلیده، کیومرث؛ بهارلو، مصطفی (۱۳۹۶). رابطه پردشدگی در محیط کار با عملکرد شغلی: رفتار شهروندی سازمانی و قصد ترک شغل؛ میانجی‌گری خوشنودی شغلی، مجله دستاوردهای روان‌شناختی، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴ (۲۴)، صص ۱۶۰-۱۳۷. قابل‌بازیابی از:
http://psychac.scu.ac.ir/article_13424.html
- شول، عباس؛ حکیمی، ایمان (۱۳۹۷). تحلیل رابطه رهبری اخلاقی و استرس شغلی: نقش میانجی رضایت شغلی و مشتری‌مداری، فصلنامه اخلاق در علوم رفتاری، ۱۳ (۲)، صص ۵۶-۷۴. قابل‌بازیابی از:
<http://ethicsjournal.ir/article-1-1112-fa.pdf>
- عباس‌زاده، رضا؛ صالحی، مهدی؛ بهمنش، محمدرضا (۱۳۹۵). تأثیر متغیر میانجی (جو اخلاقی) بر رابطه بین رهبری اخلاقی با نوآوری و رفتار اخلاقی کارکنان، مجله پژوهش‌های اخلاقی، سال ششم، شماره ۲ (پیاپی ۲۲)، صص ۴۷-۲۷. قابل‌بازیابی از:
<https://profdoc.um.ac.ir/paper-abstract-1055875.html>
- قنبری، سیروس؛ اسکندری، اصغر؛ فرهادی، مهران (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استقلال شغلی کارکنان بر ارتقاء عملکرد فردی و سازمانی با میانجی‌گری یادگیری فردی و یادگیری سازمانی، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۳ (۸)، صص ۷۷-۹۵. قابل‌بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/358141>
- کرمی، مهدی؛ ضیادالدینی، محمد؛ ناظر، محمد؛ کرمی، ناهید (۱۳۹۴). ارتباط بین ادراک پردشدگی با بی‌زاکتی در محیط کار در کارکنان درمانی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجانف مجله سلامت جامعه، ۴ (۴)، صص ۵۶-۴۲. قابل‌بازیابی از:
http://ioh.iums.ac.ir/index.php?slc_lang=fa&sid=1
- کوهستانی، روزبه؛ رشیدی‌النگه، مهدی (۱۳۹۵). تأثیر رهبری اخلاقی در خلاقیت و نوآوری بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی، چهارمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین، تهران، شرکت ارتباط ارغوان ایرانیان. قابل‌بازیابی از:
https://www.civilica.com/Paper-FINMGT04-FINMGT04_051

- Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, pp 947-965. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/222403513_Sabotage_in_the_workplace_The_role_of_organizational_injustice
- Ang, Soon., & Dyne Linn Van., and Begley Thomas. (2003). The Employment Relationship of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field Study of Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance and OCB". *Journal of Organizational Behavior*. N 24, pp 561-583, Retrieved from:
https://jomc.ut.ac.ir/article_64546_en.html
- Bachrach, D. G., & Jex, S. M. (2000). Organizational Citizenship and Mood: Anexperimental Test of Perceived Job Breadth. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(3), pp 641-663. Retrieved from:
http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_91237.html
- Balliet, D. and Ferris, D.L. (2013). Ostracism and prosocial behavior: a social dilemma perspective, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 120 No. 2, pp. 298-308. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/257255723_Ostracism_and_prosocial_behavior_A_social_dilemma_perspective
- Bedi, A., Alpaslan, C.M. and Green, S. (2016). A meta-analytic review of ethical leadership outcomes and moderators, *Journal of Business Ethics*, Vol. 139 No. 3, pp 517-536. Retrieved from:
<https://psycnet.apa.org/record/2019-18113-003>
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. & Smith, R.K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4), pp 357-378. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/320002476_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_OCB_SERVICE_QUALITY_AND_PATIENT_SATISFACTION_A_CASE_STUDY_OF_THE_NURSES_IN_PRIVATE_HOSPITALS_OF_SURABAYA
- Blader, S. L., & Chen, Y. R. (2012). Differentiating the effects of status and power: A justice perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102, pp 994–1014. Retrieved from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22229456>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), pp 505-522. Retrieved from:
<https://www.jstor.org/stable/4134400?seq=1>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain To include Elements of Contextual Performance san francisco: Jossey-Bass. Retrieved from:
https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111/

- Brebels, L., De Cremer, D., Van Dijke, M., & Van Hiel, A. (2011). Fairness as social responsibility: A moral selfregulation account of procedural justice enactment. *British Journal of Management*, 22, pp 47–58. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-8551.2010.00715.x>
- Brown ME, Trevino LK. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly*; 17(6), pp 595-616. Retrieved from: https://www.nipc.ir/uploads/science_p_10105_5765.pdf
- Carter, A. R., & Williams, K. D. (2011). Effects of ostracism on social susceptibility. Presented at 77th Annu. Meet. Midwest. Psychol. Assoc., Chicago. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1368430217708861?journalCode=gpia>
- Carter, A. R., & Williams, K. D. (2014). Effects of ostracism on social susceptibility. Presented at 77th Annu. Meet. Midwest. Psychol. Assoc., Chicago. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2372732214549753>
- Castro., & Armario and Ruiz, (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behaviour Customer Loyalty, *International Journal of Service Industry Management*, vol. 15, N.1. Retrieved from: <https://pdfs.semanticscholar.org/45a3/923e32789c017fe1aba876bc860912dddd46.pdf>
- Dipaola, M., Moran, T. M. (2010). Organizational citizenship behavior in schools and its. *Journal of Applied Psychology*, 8(1), pp 152-159. Retrieved from: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/36506/1/Organizational%20citizenship%20behavior%20in%20schools%20Validation%20of%20a%20questionnaire.pdf>
- Duffy, M.K., Ganster, D.C. and Pagon, M. (2002) .Social undermining in the workplace, *Academy of Management Journal*, Vol. 45 No. 2, pp 331-351. Retrieved from: <https://www.jstor.org/stable/3069350>
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), pp 1348-1366. Retrieved from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19025252>
- Frisch, C. and Huppenbauer, M. (2014). New insights into ethical leadership: a qualitative investigation of the experiences of executive ethical leaders, *Journal of Business Ethics*, Vol. 123 No. 1, pp 23-43. Retrieved from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1548051815617629?journalCode=jlob>
- Heaphy, E. D., & Dutton, J. E. (2014). Positive social interactions and the human body at work: linking organizations and physiology. *Academy of Management Review*, 33 (1), pp 137-162. Retrieved from: <http://webuser.bus.umich.edu/janedut/POS/Heaphy%20and%20Dutton%20amr.pdf>

- Hitlan, R. T., Zarate, M. A., & Schneider, K. T. (2013). Language exclusion: its effects psychological need-threat, workplace attitudes, and intergroup relations. In Bergman, M. (Chair), *Multiple Identities and Discrimination: Examining Intersections of Characteristics*. Symposium Presented at the Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP). Retrieved from: https://uni.edu/~hitlan/CurriculumVitae_Hitlan_January2016.pdf
- Johnson, C.E. (2015). *Meeting the Ethical Challenges of Leadership: Casting Light or Shadow*, Sage Publications. Retrieved from: <https://elantsolutions.com/blog/johnson-c-e-2015-meeting-the-ethical-challenges-of-leadership-casting-light-or-shadow-5th-ed-retrieved-from-httpgcomedia-comdigital-resourcessage2013meeting-the-ethical-challenges-of>
- Kim, J.S., Song, H.J. and Lee, C. (2016). Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 55 No. 1, pp 25-32. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/297891796_Effects_of_corporate_social_responsibility_and_internal_marketing_on_organizational_commitment_and_turnover_intentions
- Mayer DM, Aquino K, Green Baum RL, Kuenzi M. (2012). Who displays ethical leadership, and why does it matter? An examination of antecedents and consequences of ethical leadership. *Academy of Management Journal*; 55(1), pp 151-171. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.728.5065&rep=rep1&type=pdf>
- Olusegun, S. O. (2013). Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in selected universities' in south west Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, Libraries at University of Nebraska-Lincoln. Retrieved from: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2267&context=libphilprac>
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology*, 74, pp 157-164. Retrieved from: <https://psycnet.apa.org/buy/1989-20392-001>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions For Future Research". *Journal of Management*, 26, pp 513-563. Retrieved from: https://www.academia.edu/3123414/Organizational_citizenship_behaviors_a_critical_review_of_the_theoretical_and_empirical_literature_and_suggestions_for_future_research
- Redman, T. (2013). An evaluation of a three-component model of occupational commitment: Dimensionality and consequences among United Kingdom human resource management specialists. *Journal of Applied Psychology*, 8(1), pp 152-159. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/10822963_An_evaluation_of_a_three-component_model_of_occupational_commitment_Dimensionality_and_consequences_among_United_Kingdom_Human_Resource_Management_Specialists

- Sintonen, T., & Takala, T. (2012). Racism and ethics in the globalized business world, *International Journal of Social Economics*, Vol. 29, No.11, pp 849-860.
Retrieved from:
<https://www.hindawi.com/journals/usr/2012/385806/ref/>
- Snape, E., & Redman, T. (2013). An evaluation of a three-component model of occupational commitment: Dimensionality and consequences among United Kingdom human resource management specialists. *Journal of Applied Psychology*, 8(1), pp 152-159. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/10822963_An_evaluation_of_a_three-component_model_of_occupational_commitment_Dimensionality_and_consequences_among_United_Kingdom_Human_Resource_Management_Specialists
- Sommer, K. L., Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2010). When silence speaks louder than words: explorations into the interpersonal and intrapsychic consequences of social ostracism. *Basic Appl. Soc. Psychol*, 83, pp 606–615. Retrieved from:
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/S15324834BASP2304_1
- Soon, A & Van, D. L & Begley, T (2003). The employment relationships of foreign workers teacher attitudes and student performance in Singapore. *Journal of organizational Behavior, Turnover among newcomers, Personnel Psychology*, 48, pp 309-333. Retrieved from:
http://ijmbr.srbiau.ac.ir/article_50_410ff2d1fa57df74fa8899e7be268856.pdf
- Van Dyne, L., Cummings, L.L. & Parks, J.M. (1995). Extra-role Behaviors: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge Over Muddied Waters), In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol.17, pp.215-285, Retrieved from:
<https://psycnet.apa.org/record/2002-00102-005>
- Wang, S., Wang, Z., & Greenberger, D. (2009). What effects willingness to mentor in the future? An investigation of attachment styles and mentoring experiences. *Journal of Vocational Behavior*, pp 74- 245. Retrieved from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879108001279>
- Wayne, S.J., Shore, L.M., Bommer, W.H., & Tetrick, L.E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, pp 590-598.
Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/11284312_The_Role_of_Fair_Treatment_and_Rewards_in_Perceptions_of_Organizational_Support_and_Leader-Member_Exchange
- Williams, K. D. (2012). Causes and Consequences of Ostracism. Ph.D thesis, Purdue University. Retrieved from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27044246>
- Williams, K. D., Ciarocco, N. J., & Baumeister, R. F. (2010). When silence speaks louder than words: explorations into the interpersonal and intrapsychic consequences of social ostracism. *Basic Appl. Soc. Psychol*, 83, pp 606–615.
Retrieved from:

https://www.researchgate.net/publication/238336388_When_Silence_Speaks_Louder_Than_Words_Explorations_Into_the_Intrapsychic_and_Interpersonal_Consequences_of_Social_Ostracism

- Yang, Qi, Wei, hua, (2018). The impact of ethical leadership on organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace ostracism, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 39, Issue: 1, pp 100-113. Retrieved from:

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/S15324834BASP2304_1

<https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2016-0313>, Permanent link to this document:

<https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2016-0313>

- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2013). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resiliency, *Journal of Management*, 33, pp 774-80. Retrieved from:

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=managementfacpub>