(مقالۀ پژوهشی)

رابطه اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی

دکتر محسن اکبری[1*]، معصومه قاسمی شمس[2]، سوده پور محمدعلی چایجانی[3]

1.گروه مدیریت دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان

2. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی

3.گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، واحد رشت

(تاریخ دریافت: 95/10/12، تاریخ پذیرش: 95/12/20)

چکیده

زمینه: در دنیای امروز، منابع انسانی بهترین مزیت رقابتی هر سازمانی اعم از دولتی و خصوصی تلقی می‌شود. به‌ویژه در سازمان‌هایی که به‌طور دائم با تنش، تضاد و استرس‌های شغلی مواجه‌اند و به‌صورت مستقیم در تماس دائم با ارباب‌رجوع قرارگرفته‌اند مدیریت رفتار کارکنان به مسئله حائز اهمیتی تبدیل‌شده است. هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در دادگستری‌های استان گیلان است.

روش: طرح پژوهش حاضر همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کل کارمندان دادگستری استان گیلان، به تعداد 950 نفر، بوده که از بین آن‌ها 205 نفر به‌عنوان نمونه به‌صورت تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استفاده شد. روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها حاکی از آن بودند که ابزارهای اندازه‌گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردارند. برای تحلیل یافته‌ها از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده گردید.

یافته‌ها: نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که اخلاق حرفه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دادگستری استان گیلان رابطۀ مثبت و معنی‌داری دارد؛ رفتار شهروندی سازمانی با تعارضات شغلی رابطۀ منفی و معنی‌داری دارد و همچنین اخلاق حرفه‌ای با تعارضات شغلی رابطۀ منفی و معنی‌دار دارد. از طرفی رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را در رابطۀ بین اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی ایفا می‌نماید.

نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش حاضر نشان دادند که؛ سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد و تقویت رفتارهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کمک شایانی به حل تعارضات و تنش‌های موجود و برقراری جوی آرام و دوستانه در ارائه خدماتی بهتر و درنتیجه بهبود عملکرد سازمانی نمایند.

کلیدواژگان: *رفتار شهروندی سازمانی، اخلاق حرفه‌ای، تعارضات شغلی*

سرآغاز

با توجه به‌سرعت روزافزون گسترش سازمان‌ها و پیچیده‌تر شدن محیط‌های سازمانی، نقش کارکنان حیاتی‌تر و جدی‌تر نمود پیداکرده است (1). ازاین‌رو استانداردهای جدیدی باید برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگوی چالش‌های جهانی بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخورد دار باشند (2). به‌ویژه در سازمان‌های دولتی همچون سازمان موردمطالعه این پژوهش که به‌طور دائم با تنش و استرس شغلی مواجه‌اند و به‌صورت مستقیم در تماس دائم با ارباب‌رجوع قرارگرفته‌اند، مدیریت رفتاری[1] و اخلاقی کارکنان به مسئله حائز اهمیتی تبدیل‌شده است.

اخلاق، مجموعه‌ای از اصول، باورهای اخلاقی[2] و ارزش‌های حاکم بر رفتار فرد، با در نظر گرفتن آنچه صحیح یا غلط است، تعریف می‌شود (3). به همین ترتیب اخلاق حرفه‌ای[3] را می‌توان مجموعه‌ای از اصول و معیارهای سلوک بشری دانست که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. در حقیقت، اخلاق حرفه‌ای یک فرآیند تفکر عقلانی است که هدف آن، محقق کردن این امر است که در سازمان باید چه موقع، چه ارزش‌هایی را حفظ و اشاعه نمود. مفهوم اخلاق حرفه‌ای پدیده‌ای به نسبت جدید در علم اقتصاد است که به‌تازگی، در کشور ما به آن توجه بسیار

* نویسنده مسؤول: نشانی الکترونیکی: akbarimohsen @ gmail.com

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

شده است، به‌طوری‌که می‌توان انتظار داشت در آینده نزدیک؛ بحث‌ها و پژوهش‌های بیشتری در این زمینه شکل گیرد (4). امروزه در اخلاق حرفه‌ای، تلقی «شما حق دارید و من تکلیف»؛ مبنای هرگونه اخلاق در کسب‌وکار[4] است. این مبنا از رفتار ارتباطی فرد، به‌صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه‌ی رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد. (5).

درباره‌ی ویژگی‌های افرادی که اخلاق حرفه‌ای دارند ابعاد زیر را بیان شده است (6).

مسئولیت‌پذیری:[5] در این مورد فرد پاسخگوست و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را می‌پذیرد؛ سرمشق دیگران است، حساس و اخلاق مدار است؛ به درستکاری و خوش‌نامی در کارش اهمیت می‌دهد؛ برای ادای تمام مسئولیت‌های خویش کوشاست و مسئولیتی را که به عهده می‌گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام می‌دهد.

برتری‌جویی و رقابت‌طلبی سالم: در تمام موارد سعی می‌کند ممتاز باشد؛ اعتمادبه‌نفس دارد؛ به مهارت بالایی در حرفه خود دست پیدا می‌کند؛ جدی و پرکار است؛ به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طریق شایسته دنبال ارتقای خود است؛ سعی نمی‌کند به هر طریقی در رقابت برنده باشد.

صداقت[6]: مخالف ریاکاری و دورویی است؛ به ندای وجدان خود گوش فرا می‌دهد؛ در همه حال به شرافتمندی توجه می‌کند؛ شجاع و باشهامت است.

احترام به دیگران[7]: به حقوق دیگران احترام می‌گذارد، به نظر دیگران احترام می‌گذارد؛ خوش‌قول و وقت‌شناس است؛ به دیگران حق تصمیم‌گیری می‌دهد؛ تنها منافع خود را مرجح نمی‌داند.

رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی: برای ارزش‌های اجتماعی احترام قائل است؛ در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت می‌کند، به قوانین اجتماعی احترام می‌گذارد؛ در برخورد با فرهنگ‌های دیگر متعصبانه عمل نمی‌کند.

عدالت و انصاف[8]: طرفدار حق است؛ در قضاوت تعصب ندارد؛ بین افراد ازلحاظ فرهنگی، طبقه اجتماعی و اقتصادی، نژاد و قومیت تبعیض قائل نمی‌شود.

همدردی با دیگران[9]: دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می‌شود و از آنان حمایت می‌کند؛ به احساسات دیگران توجه می‌کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود می‌داند.

وفاداری[10]: به وظایف خود متعهد است؛ رازدار دیگران است؛ معتمد است.

از طرفی بیش از چهار دهه پیش محققان علوم مدیریت مطرح می‌کنند که سازمان‌ها تنها با تکیه‌بر عملکرد ناشی از رفتار تعریف‌شده در شرح شغل کارکنانشان موفق نخواهند بود و کارایی سازمان مشروط به تلاش‌های داوطلبانه کارکنانی است که در کمک به همکاران، ارباب‌رجوع و بقای سازمان ابتکار عمل به خرج می‌دهند و یا به عبارتی رفتار شهروندی سازمانی[11] از خود نشان می‌دهند (7). بدین ترتیب در رفتار شهروندی سازمانی به‌طورکلی آن دسته از رفتارهایی موردتوجه قرار می‌گیرد که علی‌رغم اینکه اجباری از سوی سازمان برای انجام آن‌ها وجود ندارند، در سایه انجام آن‌ها از جانب کارکنان، برای سازمان منفعت‌هایی ایجاد می‌شود (8). رفتار شهروند سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. به‌زعم ارگان رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که به طور مستقیم به‌وسیله نظام‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما بااین‌وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (9). انواع مختلفی از رفتارهای سازمانی وجود دارد که به‌عنوان رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تعریف شود. این رفتارها شامل: کمک به همکاران زمانی که حجم کاری بالایی دارند، جلوگیری از تعارض در محل کار، احترام به حقوق دیگران و به دنبال آن قوانین و مقررات و عدم شکایت در مورد مسائل بی‌اهمیت هست. موضوع اساسی قابل‌توجه در ارتباط با این رفتارها این است که آن‌ها در نهایت به تسهیل عملکرد سازمانی و بهره‌وری منجر خواهند شد؛ بنابراین رفتار شهروند سازمانی در تسهیل برنامه‌ریزی، طرح‌ریزی، حل مسائل و تخصیص کارآمد منابع مؤثر خواهد بود (1). رفتارهای شهروندی سازمانی به‌طورکلی دارای دو حالت عمومی هستند: آن‌ها به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند به‌عنوان نمونه، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه فنی به‌عنوان بخشی از شغل افراد باشند و همچنین آن‌ها ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده هستند که به سازمان‌ها

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (10). یکی از پژوهشگران در پژوهش خود بیان می‌دارد که افرادی که از شغل خود راضی هستند، به‌طور متناوب به پذیرش رفتار شهروندی سازمانی گرایش دارند. وی در ادامه تشریح می‌کند که در سازمان‌های دولتی نسبت به سازمان‌های خصوصی افراد گرایش بیشتری به رفتارهای داوطلبانه خارج از نقش یا فرا نقش در محیط کاری دارند (11). در تحقیقات گوناگون مؤلفه‌های گوناگونی برای رفتار شهروندی سازمانی مطرح کرده‌اند که شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه‌شده درباره آن از سوی یکی از محققان ارائه‌شده است که در پژوهش‌های مختلف موردبررسی قرار می‌گیرد (12). این ابعاد عبارت‌اند از:

1. آداب اجتماعی[12]
2. نوع‌دوستی[13]
3. وجدان کاری[14]
4. جوانمردی[15]
5. نزاکت[16]

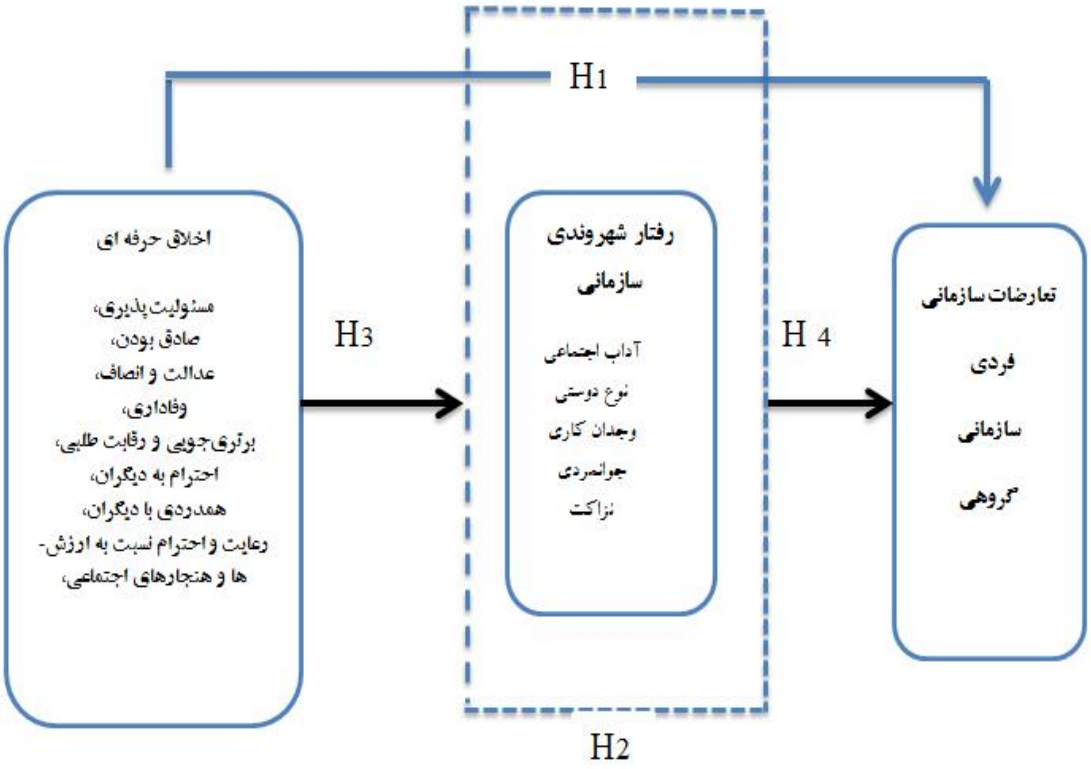
آداب اجتماعی به‌عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد. وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین‌شده به‌وسیله سازمان در محیط کار هست (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان). نوع‌دوستی، عبارت است از: کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان. جوانمردی و نزاکت مؤلفه‌هایی هستند که گویای اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان‌اند: جوانمردی، عبارت است از: تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحاف‌های کاری بدون این‌که گله و شکایتی صورت گیرد، درحالی‌که نزاکت، اندیشیدن به این نکته است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد. (12).

بنابراین ویژگی‌های فردی کارکنان یکی از عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی سازمانی است (6). ازاین‌رو خلقیات نیز که در شمار عوامل فردی مؤثر بر رفتار جای دارد، می‌تواند تأثیر زیادی بر بروز این رفتارها داشته باشد؛ به‌بیان‌دیگر از میان عوامل زمینه‌ای (فردی، مدیریتی و سازمانی)، عوامل فردی که دربردارنده اخلاق فرد است، بیش از سایر عوامل، قدرت تبیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد (7). درواقع رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند از طریق تقویت اخلاق ارتقاء داده شود (13)؛ زیرا نظام ارزشی و اخلاقی کارکنان الگوهای رفتاری آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نظیر یافته‌های پژوهشی که «ارزش» را مبنایی برای انگیزش رفتار شهروندی سازمانی می‌داند (13). همچنان که نظام اخلاقی سازمان از طریق تأثیر نگرش‌ها و رفتارهای شهروندی کارکنان بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. این تأثیرات به این دلیل است که انسان علاوه بر تمایل به پیگیری اهداف خود به ابزار احساسات، نگرش‌ها و هویت خود تمایل دارد؛ بنابراین رفتارهای شهروندی سازمانی همیشه با اهداف خاص یا انتظار موفقیت و پاداش هدایت نمی‌شود؛ بلکه بیشتر با احتمالات و ایمان و مذهب و اخلاقیات هدایت می‌شود (13). در این راستا محققانی در مطالعات خود در میان کارکنان دولتی به این نتیجه دست یافتند که میزان اخلاق کاری در سازمان‌های دولتی از حد متوسط بالاتر است و در سطح رضایت بخشی قرار دارد (8).

از دیگر سو رشد یک سازمان، وابسته به نحوه‌ی مواجه با تعارض‌هاست. در بسیاری از سازمان‌ها تعارض به‌صورت یک مسئله جدی وجود دارد. تردیدی نیست که وجود تعارض می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرات ناگوار بگذارد و یا شرایطی را به وجود آورد که این سازمان‌ها بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهند. (14)، (15). تعارض فرایندی است که در آن یک طرف به طور عمدی سعی می‌کند کوشش طرف مقابل، گروه یا فرد دیگری را در نیل به اهداف موردنظر سد نماید یا باعث محرومیت وی شود (17). یکی از محققان تعارض را بخش طبیعی از تعاملات انسانی می‌داند که در سازمان‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است، به‌طوری‌که تمام سازمان‌ها و مدیرانشان به‌نوعی با مسئله تعارض مواجه هستند (18). در واقع تعارض در افراد و گروه‌ها یک امر طبیعی و نتیجه محیط رقابتی است و زمانی اتفاق می‌افتاد که نیازها، خواسته‌ها، اهداف، عقاید یا ارزش‌های دو یا چند نفر باهم متفاوت باشد و اغلب با احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس همراه است (19). ازجمله مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در کاهش این تعارضات کمک کند، رعایت جوانب اخلاق حرفه‌ای

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]



نگاره 1. مدل مفهومی پژوهش

کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی است. رعایت اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی به‌نوبه خود می‌توانند روی تعارض شغلی اثرگذار باشند، چراکه یکی از پیامدهای اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی، کاهش تعارضات شغلی و حرکت کردن به ورای حداقل عملکرد مورد انتظار است و برای رسیدن به این امر تعارضات شغلی باید مدیریت و کنترل شود (15).

اهمیت این پژوهش از این جهت است که محیط کار در اکثر سازمان‌های امروزی تنش‌زا و تعارض آفرین است، راهکارهای مختلفی جهت کاهش این تعارضات ارائه شده است که از آن جمله می‌توان به رعایت رفتارهای فرا نقشی و پایبندی به هنجارها و باید و نبایدهای حرفه‌ای از سوی کارکنان اشاره کرد. اخلاق حرفه‌ای به عنوان هنجارها و بایدها و نبایدهای حرفه‌ای قادر است که بر رفتار شهروندی سازمانی، به‌عنوان یک نوع رفتار فرا نقشی[17]، اثر گذاشته و هر دوی آن‌ها می‌توانند بر کاهش تعارضات شغلی کارکنان تأثیر داشته باشند. در سازمان‌های دولتی همچون سازمان موردمطالعه این پژوهش که نیاز شدیدی به‌سرعت در پاسخگویی به نیازها و مراجعت‌های بی‌شمار ارباب‌رجوع احساس می‌شود بررسی رابطه‌ی دو متغیر اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروند سازمانی و رابطه آن‌ها با کاهش تعارضات به وجود آمده حاصل از این تنش‌ها و استرس‌های شغلی موجود، مسئله بسیار با اهمیتی است. با توجه به مطالب فوق‌الذکر، هدف این پژوهش بررسی رابطه‌ی اخلاق حرفه‌ای بر کاهش تعارضات شغلی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی است. در ادامه به تعریف هر یک از مفاهیم به تفصیل پرداخته خواهد شد.

با مرور ادبیات موضوعی و با توجه به مقدمه پژوهش، مدل این پژوهش به‌صورت نگاره (1) ارائه شده است.

روش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است و ازآنجایی‌که پژوهشگران به دنبال بررسی رابطه متغیرهای پژوهش با یکدیگر

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

بودند، این پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری کارکنان دادگستری استان گیلان، به تعداد 950 نفر، می‌باشند که با استفاده از جدول مورگان، تعداد 205 نفر از آن‌ها با روش نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. آمار توصیفی اطلاعات مربوط به پاسخ‌دهندگان در جدول 1 درج شده است.

پرسشنامه تحقیق که دارای سه بخش اخلاق حرفه‌ای مشتمل بر 16 پرسش و هشت بعد (6)، رفتار شهروندی سازمانی مشتمل بر 24 پرسش و در پنج بعد (19)؛ و تعارضات شغلی مشتمل بر 22 پرسش (20). به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها استفاده شد. مقیاس اندازه‌گیری سؤالات بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت بود که از «خیلی کم» شروع و به «خیلی زیاد» ختم شد و نحوه‌ی نمره دهی به پرسش‌ها نیز از نمره 1 تا 5 بود. برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از سه نوع روایی ارزیابی تحت عنوان روایی محتوایی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. روایی محتوایی به‌وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده است و این روایی توسط نظرسنجی از اساتید حاصل گشت. روایی همگرا به این اصل برمی‌گردد که شاخص‌های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه‌ای داشته باشند. ازآنجاکه میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای همه متغیرهای تحقیق بیشتر از 0/5 است، لذا روایی همگرا نیز حاصل گشت. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی بین متغیرهای مکنون سنجیده شده و برای هر کدام از سازه‌های انعکاسی جذر AVE باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد. نتایج حاصل از ارزیابی روایی واگرا نیز جذر AVE سازه‌های انعکاسی بیشتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها را نشان داد. (22).

جدول 1: فراوانی و درصد فراوانی ویژگی‌های فردی

ویژگی‌های جمعیت شناختی		فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	152	74/15
	زن	53	25/85
سن	20 تا 29 سال	35	17/07
	30 تا 39 سال	73	35/6
	40 تا 49 سال	58	28/29
	50 تا 59 سال	33	16/ 09
	60 و بالاتر	6	2/92
میزان تحصیلات	دیپلم	20	9/75
	فوق‌دیپلم	73	35/6
	کارشناسی	80	39/02
	کارشناسی ارشد	31	15/12
	دکتری	1	0/48
سابقه خدمت	زیر 5 سال	32	15/6
	5 تا 10 سال	39	19/02
	11 تا 14 سال	45	21/95
	15 تا 20 سال	55	26/82
	20 سال به بالا	34	16/58

به‌منظور تعیین پایایی در علوم رفتاری به طور معمول از ضریب «آلفای کرونباخ» استفاده می‌شود (21). ازآنجایی‌که در مدل-سازی معادله ساختاری همبستگی‌های غیر یکسان با وزن‌های متفاوت بین شاخص‌ها و عامل‌ها وجود دارد، ضریب آلفای کرونباخ مقداری غیر از مقدار واقعی ارائه می‌دهد. به همین دلیل پایایی ترکیبی از بارهای عاملی می‌تواند برآورد دقیق‌تری از پایایی نسبت به ضریب آلفای کرونباخ ارائه دهد (21).

در این پژوهش از ضریب پایایی ترکیبی بر اساس فرمول رابطه (1) استفاده شده است:

$$CR = \frac{(\sum\lambda)^2}{[(\sum\lambda)^2 + \sum(1-\lambda^2)]}$$

رابطه (1)

است، می‌توان گفت که پرسش‌نامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است. تمامی ابعاد این مدل از پایایی قابل قبولی برخوردارند. در ادامه نتایج ضریب پایایی ترکیبی در جدول (2) آورده شده است.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

جدول 2: نتایج پایایی ترکیبی

متغیر	پایایی ترکیبی (CR)	متغیرهای پنهان	پایایی ترکیبی (CR)
اخلاق حرفه‌ای	0/896	مسئولیت‌پذیری	0/919
		برتری‌جویی و رقابت‌طلبی	0/934
		صادق بودن	0/976
		احترام به دیگران	0/866
		رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی	0/873
		همدردی با دیگران	0/911
		عدالت و انصاف	0/798
		وفاداری	0/871
رفتار شهروندی سازمانی	0/876	آداب اجتماعی	0/923
		نوع‌دوستی	0/817
		وجدان کاری	0/963
		جوانمردی	0/898
		نزاکت	0/815
تعارضات شغلی	0/812	فردی	0/791
		گروهی	0/843
		سازمانی	0/913

در ادامه برازش مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و مدل کلی مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای برازش مدل بیرونی از میانگین اشتراک و برای برازندگی مدل ساختار از R^2 استفاده شد. مقدار میانگین اشتراک نشان دهنده درصدی از تغییرات شاخص‌هاست که به‌وسیله سازه متناظر توجیه می‌شود و پژوهشگران سطح قابل‌قبول برای اشتراک آماری را بیشتر از 0/05 ذکر کرده‌اند (47). همان‌طور که در جدول (3) دیده می‌شود، اشتراک آماری که برازندگی مدل را نشان می‌دهد بیشتر از 0/05 است. مقدار R^2که نشان دهنده توانایی مدل در توصیف سازه است. برای رفتار شهروندی سازمانی و تعارضات شغلی به ترتیب برابر 0/414 و 0/837 است. هر چه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. یکی از محققان سه مقدار 0/19، 0/33 و 0/67 را به‌عنوان مقدار ملاک برای ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی می‌کند. ازآنجاکه هر دو مقدار بیشتر از مقدار متوسط یعنی 0/33 می‌باشند که نشان از برازش مناسب مدل ساختاری دارند.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

جدول 3. برازش مدل

متغیرها	میانگین اشتراک	R^2
اخلاق حرفه‌ای	0/574ن	-
تعارضات شغلی	0/595	0/677
رفتار شهروندی سازمانی	0/570	0/414
رفتار شهروندی سازمانی × اخلاق حرفه‌ای	0/615	-

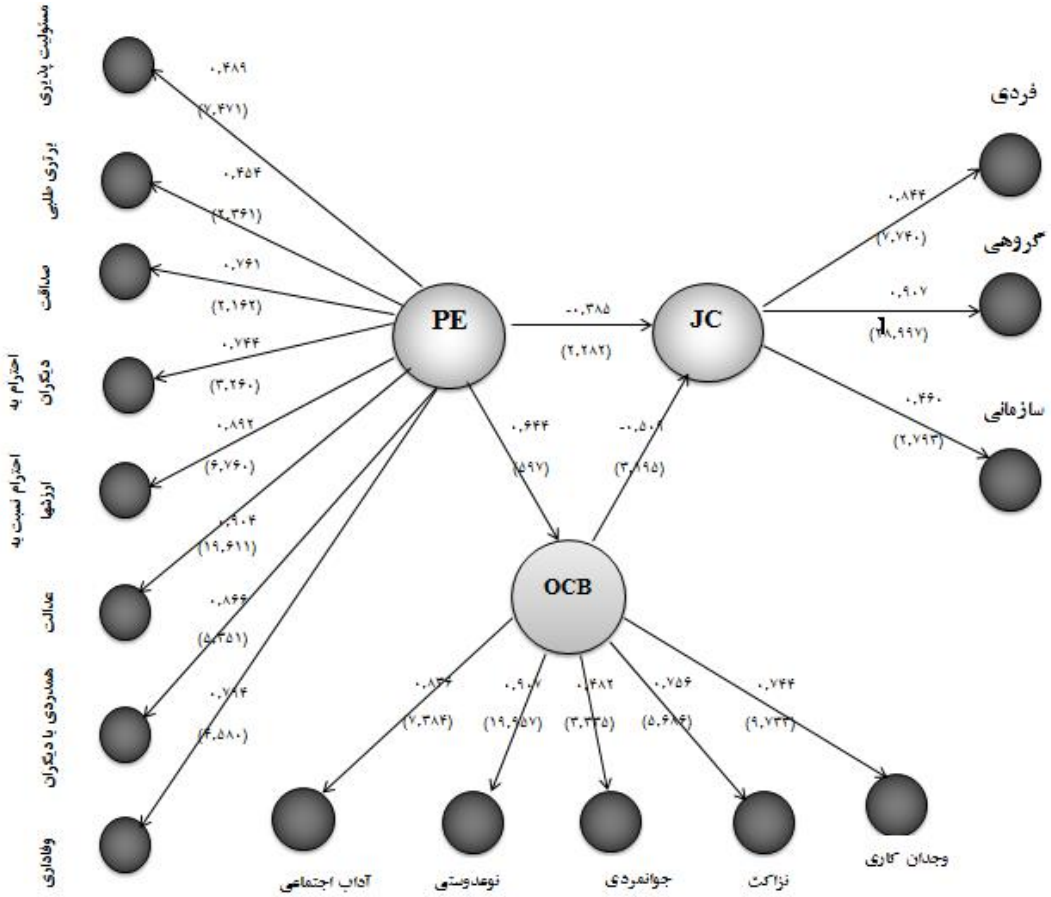
جهت تجزیه‌وتحلیل روابط بین متغیرها از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نرم‌افزار مورداستفاده در این پژوهش برای این تحلیل Smart-PLS است. این نرم‌افزار مدل‌های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می‌شود، مورد تجزیه‌وتحلیل قرار می‌دهد.

یافته‌ها

در ابتدا جهت اطلاع از وضعیت توصیفی متغیرها از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. یافته‌های حاصل از تجزیه‌وتحلیل توصیفی داده‌ها برای میانگین متغیر اخلاق حرفه‌ای مقدار 4/02 و بیشترین حد آن 4/7 و کمترین حد آن نیز مقدار 2/44 را نشان داد. همچنین میانگین متغیر رفتار شهروندی سازمانی عدد 3/21 و بیشترین و کمترین مقدار آن نیز به ترتیب اعداد 4/06 و 1/50 و در آخر میانگین متغیر تعارضات شغلی نیز عدد 3/22 را نشان دادند. جهت تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده‌ها به‌وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شد. در ادامه نتایج تحلیل به‌دست‌آمده از نگاره (2) که در جدول (4) به‌طور خلاصه نشان داده شده است نشان می‌دهد که ضریب معنی‌داری سه مسیر میان متغیرهای اخلاق حرفه‌ای، رفتار شهروندی سازمانی و تعارضات شغلی (3/2،194/282 و 5/597) از 1/96 بیشترند که این مطلب حاکی از معنی‌دار بودن رابطه مستقیم اخلاق حرفه‌ای بر تعارضات شغلی و همچنین رابطه غیرمستقیم اخلاق حرفه‌ای بر تعارضات شغلی از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در سطح اطمینان 95% داشته و نشان از تأیید دو فرضیه اصلی اول و دو فرضیه فرعی دارد. بعلاوه نتایج حاصل، در رابطه با ضرایب استانداردشده مسیرهای مربوط به فرضیه‌ها، شدت این رابطه‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهد. ضریب استانداردشده مسیر میان اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی (0/385-) بیانگر این مطلب است که اخلاق حرفه‌ای به میزان 38 درصد از تغییرات متغیر تعارضات شغلی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. با توجه به علامت مشاهده‌شده، متغیر اخلاق حرفه‌ای دارای رابطه منفی با تعارضات شغلی هست. از سوی دیگر دو ضریب 0/509 و 0/644 نیز نشان می‌دهند که متغیر اخلاق حرفه‌ای به‌طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی، به میزان 32 درصد (0/509 ×0/644) بر متغیر تعارضات شغلی تأثیر دارد. همچنین از بین هشت عامل مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای، «عدالت» بیشترین تأثیر و مؤلفه «برتری‌طلبی»، کمترین تأثیر را در اخلاق حرفه‌ای می‌گذارد. در رابطه با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز نوع‌دوستی دارای بیشترین و جوانمردی کمترین تأثیر را در رفتار شهروندی سازمانی به خود اختصاص داده است. در رابطه با همبستگی مشاهده بین زیر مؤلفه‌های متغیر اصلی نیز نتایج نشان داد که از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق حرفه‌ای به ترتیب بعد آداب اجتماعی و احترام به دیگران دارای بیشترین همبستگی (0/48) می‌باشند. همچنین بیشترین و کمترین همبستگی بین ابعاد اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی با متغیر تعارض شغلی به ترتیب مربوط به بعد عدالت و انصاف (0/54) و بعد برتری‌طلبی (0/1) است. از بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی نیز نوع‌دوستی (0/56) بیشترین همبستگی را با متغیر تعارض شغلی نشان داد.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]



نگاره 2. برآورد استاندارد از مدل

جدول 4. خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها

مسیرها	ضریب	ارزش آزمونt	سطح معنی‌داری	نوع رابطه
اخلاق حرفه‌ای ← تعارضات شغلی	-0/385	2/282	معنی‌دار	منفی
رفتار شهروندی سازمانی ← تعارضات شغلی	-0/509	3/19	معنی‌دار	منفی
اخلاق حرفه‌ای ← رفتار شهروندی سازمانی	0/644	5/597	معنی‌دار	مثبت

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

در ادامه این بخش به‌منظور بررسی تأثیر متغیر میانجی، یک آزمون پرکاربرد به نام آزمون سوبل استفاده شده است. این آزمون برای معناداری تأثیر یک متغیر میانجی در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود (22).
معادله سوبل به شرح رابطه 2 است که در آن $(s_a{}^2 \times s_b{}^2)$، به دلیل ناچیز بودن نادیده گرفته می‌شود.

رابطه (2)

$$S_{ab}=\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

بنـــــابراین (a=0/64) ، (b=-0/51)، (s_a =0/035) و (s_b =0/63) است. اعداد به‌دست‌آمده را باید در فرمول سوبل قرار داده شود و آماره z محاسبه شود در این حالت (z=-8/30) و سطح معناداری برابر 0/0000 می‌شود.
اگر سطح معناداری کوچک‌تر از 0/05 باشد، معناداری آزمون سوبل تأیید شده و شرط کافی نیز برقرار است؛ بنابراین می‌توان بیان کرد که با احتمال 95 درصد، رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی نقش میانجی ایفا می‌کند.

تعیین شدت تأثیر میانجی: علاوه بر آزمون سوبل برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF استفاده می‌شود که مقداری بین 0 و 1 را اختیار می‌کند و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. درواقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد (48).
مقدار VAF از طریق رابطه (3) محاسبه می‌شود:

رابطه (3)

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

درنتیجه مقدار VAF برابر خواهد بود با رابطه (4):

رابطه (4)

$$VAF = \frac{0.64 \times 0.51}{(0.64 \times 0.51) + 0.38} = 0.46$$

بنابراین نزدیک به نیمی از اثرات کل متغیر اخلاق حرفه‌ای بر تعارضات شغلی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود.

بحث

نتایج تحقیق مبین این است که اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی به‌طور مستقیم بر روی تعارضات شغلی رابطه معکوس دارند؛ یعنی این دو متغیر در کاهش تعارضات شغلی نقش مؤثری ایفا می‌نمایند. همچنین نتایج نشان داد که اخلاق حرفه‌ای به‌طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه دارد؛ و درنهایت نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر روی رابطه بین اخلاق حرفه‌ای و تعارضات شغلی به اثبات رسید. درواقع نتایج پژوهش نشان می‌دهد که تقریباً نیمی از اثرات کل متغیر اخلاق حرفه‌ای بر تعارضات شغلی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی تبیین می‌شود.
در ایران مطالعه‌ای که رابطه اخلاق حرفه‌ای با تعارضات شغلی را با در نظر گرفتن نقش میانجی گر رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته باشد، انجام نشده است؛ اما محققی در پژوهش خود تحت عنوان اخلاق کار و عوامل مؤثر بر آن در میان کارکنان دولتی به این نتیجه دست یافت که میزان اخلاق کاری در سازمان‌های دولتی از حد متوسط بالاتر است و در سطح رضایت بخشی قرار دارد (23). همچنین در پژوهش چندی از محققان نقش اخلاق کاری را در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قراردادند و به این نتیجه دست یافتند که عامل قانون‌گرایی اخلاق کاری به بهترین وجه می‌تواند رفتار شهروندی کارکنان سازمان را توجیه نماید (8). در بررسی دیگری که در رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعارض سازمانی صورت گرفت، یک رابطه منفی و معنی‌داری بین رفتار شهروند سازمانی و تعارضات سازمانی

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]
[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

مشاهده شد (15). در پژوهشی که از سوی یک محقق خارجی صورت گرفت و به دنبال پاسخ این پرسش بود که آیا تعارضات فردی می‌تواند به‌عنوان متغیر میانجی بین ناسازگاری وضعیت و رفتار شهروندی سازمانی قرار گیرد؟ در تحلیل خود به این نتیجه دست یافت که رابطه منفی و معنی‌داری بین متغیرها برقرار است (24). همچنین محققی در بررسی ارتباط بین تعارض گروهی، اعتماد تیمی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی عدالت سازمانی نشان داد که بین تعارض گروهی و اعتماد تیمی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد (25). پژوهشگر دیگری نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که افرادی که از شغل خود رضایت دارند و به‌طور متناوب به پذیرش رفتار شهروندی سازمانی گرایش دارند و همچنین در سازمان‌های دولتی نسبت به سازمان‌های خصوصی افراد گرایش بیشتری به رفتارهای داوطلبانه خارج از نقش یا فرا نقش در محیط کاری دارند (11).

در نتیجه ازآنجاکه مشاغل حساسی همچون سازمان موردمطالعه، به دلیل مراجعت‌های بی‌شمار ارباب‌رجوع و نیاز به پاسخگویی سریع و مناسب به خواسته‌های آن‌ها، محیط کاری این سازمان‌ها برای کارمندان، محیطی سرشار از تنش، فشار و استرس و همچنین تضاد خواهد بود. در این میان رفتارهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی کمک شایانی به حل تعارضات و تنش‌های موجود، برقراری جوی آرام و دوستانه در ارائه خدماتی بهتر و درنتیجه بهبود عملکرد سازمانی خواهد شد. ازآنجاکه به دلیل حجم کاری افزایشی که این قبیل سازمان‌ها با آن روبرو هستند و ضرورت تلاش بیشتر در راستای بهبود خدمات‌رسانی به ارباب‌رجوع، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی هستند تا با مدیریت صحیح رفتار خود در غالب رفتارهای داوطلبانه و خودجوش و انجام درست کارها طبق استانداردهای جاری و حتی فراتر از حد استانداردها سازمان خو را در ارائه خدمات بهتر و بیشتر به ارباب‌رجوع خود یاری رسانند. درواقع وجود مؤلفه‌های اخلاقی و در کنار آن تأثیر افزایشی رفتارهای خودجوش و داوطلبانه تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی لازمه عدم بروز تعارض در این گونه سازمان‌ها و رسیدن به اهداف متعالی سازمان‌ها خواهد شد.

بنابراین رابطه معنی‌دار بین اخلاق حرفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی در برخی پژوهش‌ها به اثبات رسیده است که با نتایج حاصل از این پژوهش مطابقت دارد (8) و (23). همچنین وجود رابطه معنی‌دار بین تعارض فردی و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش با یافته‌های برخی محققان فوق‌الذکر سازگاری دارد (25) و (24).

ازاین‌رو با توجه به تحقیقات برخی پژوهشگران تصمیم‌گیری‌های اخلاقی به طور عمدی تحت تأثیر گزینش و استخدام افراد اخلاقی است و پاداش و تنبیه متداول، تأثیر زیادی در رعایت اصول اخلاقی ندارد؛ بنابراین به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که در بدو گزینش، افرادی به استخدام سازمان درآیند که از استانداردهای اخلاق حرفه‌ای برخوردار باشند و خواهان موفقیت سازمان باشند و به حفظ ارزش‌های معنوی و اعتقادی پایبند باشند، زیرا این افراد پس از استخدام دارای تعهد سازمانی بالاتری خواند بود و این خود منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی بیشتر خواهد شد؛ و درنتیجه رفتارهای اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی موجب افزایش روحیه همکاری و جوی دوستانه در سازمان، کسب رضایت شغلی بالاتر و به‌تبع آن عملکرد شغلی و سازمانی بالاتری خواهد شد. درواقع می‌توانیم این‌چنین استدلال کنیم که کارکنانی که در کارشان احساس معنی و مفهوم عمیقی دارند و به اصول اعتقادی خود پایبند باشند نسبت به درست انجام شدن کارشان اهمیت زیادی قائل هستند. به احتمال، چنین کارکنانی دارای وجدان کاری زیادی هستند و به‌صورت خودجوش و خودکنترل عمل می‌نمایند. چنین کارکنانی برای انجام دادن بهتر کارهایشان سعی می‌کنند همواره اطلاعات، دانش و مهارت‌های خود را به‌روز نگه‌دارند. در برابر فشارهای موجود صبر پیشه کرده و شرایط دشوار را تحمل می‌نمایند و برای بهتر انجام شدن کارها به همکاران خود ازجمله کارکنان کم مهارت کمک می‌نمایند.

درمجموع به مدیریت ارشد سازمان‌ها به‌ویژه سازمان موردپژوهش که دارای درجه بالای تمرکزگرایی و رسمیت و همچنین انعطاف پایین در مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها هست، پیشنهاد می‌شود که با برقراری جوی سرشار از اعتماد و دوستی تمایل کارکنان سازمان را به انجام رفتارهای شهروندی

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

سازمانی افزایش دهند. همچنین مدیریت سازمان می‌تواند با برقراری نظام‌های غیررسمی همچون تشویق به ایجاد گروه‌های غیررسمی خارج از شرایط محیط کاری و برگزاری مسابقات و سرگرمی‌های مفرح و دوستانه در جهت افزایش تعامل کارکنان با یکدیگر و درنهایت حمایت از این گروه‌های غیررسمی و چنین اقداماتی زمینه مساعد را جهت ظهور این رفتارها فراهم نماید.

نتیجه‌گیری

این مطالعه نشان داد که وجود استانداردهای اخلاق حرفه‌ای به کمک رفتارهای فرا نقش داوطلبانه‌ای که توسط کارمندان به‌صورت خودجوش صورت می‌گیرد، پیامدهای فردی و سازمانی مهمی از جمله کاهش تعارضات شغلی در پی دارد. ازاین‌رو اگر این قبیل سازمان‌ها و مؤسسات به ویژه نهادهای خدماتی که در آن‌ها سرعت پاسخگویی به ارباب‌رجوعان و خواسته‌های آن‌ها در اولویت بسیار بالایی قرار دارد و الزام‌های قانونی و حکومتی شدیدی بر ضرورت رسیدگی به خواسته‌های آن‌ها وجود دارد، بخواهند به‌سرعت به نیازهای ارباب‌رجوع‌ها و یا مشتریان خود پاسخ دهند و به‌خوبی از پس چالش‌های موجود بر سر راهشان بر آیند، باید سیاست‌ها و اقدامات مدیریت منابع انسانی خود را به نحوی تنظیم نمایند که تعارض در محیط کار را کاهش داده و درنتیجه کارایی را افزایش دهند و راه‌حل این کار نیز آن است که اقدامات منابع انسانی خود را در راستای ایجاد استانداردهای اخلاق حرفه‌ای و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی قرار دهند و با اعمال مدیریت هوشمندانه به ویژه ارائه نظام‌ها و طرح‌های تشویقی و برنامه‌های فرهنگی -عقیدتی گام‌های اساسی را در راستای این مهم بردارند.

ملاحظه‌های اخلاقی

در این پژوهش افراد مورد نمونه، پرسشنامه را با رضایت تکمیل کرده‌اند. همچنین کلیه منابع مورد استفاده در متن آورده شده است.

سپاسگزاری

در پایان از همکاری و مساعدت کلیه کارمندان دادگستری مورد مطالعه به ویژه ریاست محترم دادگستری شهرستان رودسر به جهت حمایت‌های بی‌دریغشان قدردانی می‌شود.

واژه‌نامه

مدیریت رفتاری	1. Ethical Management
باورهای اخلاقی	2. Conflict
اخلاق حرفه‌ای	3. Professional Ethics
اخلاق در کسب و کار	4. Business Ethics
مسئولیت‌پذیری	5. Responsiveness
صداقت	6. Honesty
احترام	7. Respect
انصاف	8. Fairness
همدردی	9. Empathy
وفاداری	10. Loyalty
رفتار شهروندی سازمانی	11. Organizational Citizenship Behavior
آداب اجتماعی	12. Courtesy
نوع‌دوستی	13. Altruism
وجدان کاری	14. Conscientiousness
جوانمردی	15. Sportsmanship
ادب و نزاکت	16. Civility
رفتار فرا نقش	17. Extra-Role Behavior

References

1. Tzine A, Sharoni G. (2014). Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work-family conflict: Examination of their interrelationships with respondents from a non-western culture. Journal Of Work And Organizational Psychology; 30: 35-42
2. As'adi M, Naddafi Gh, Shafie Roodposhti M. (2011). Intelligence and organizational citizenship behavior in librarians of public libraries: the case of Yazd Public Libraries. Journal of Library and Information; 14:125-154. (In Persian).

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]

3. Ansari M, Hosseini A, Rahmani H, Seifi S. (2012). The impact of professional ethics of staffs on loyalty of bank customers. Ethics in Science and Technology; 7:1-13. (In Persian).

4. Faramarz Gharamaleki A. (2009). Introduction to professional ethics. Tehran. Saramad Publications. (In Persian).

5. Amiri A, Hemati M, Mobini M. (2010). Professional ethics necessary for organization. Journal of Knowledge Ethics; 1:137-159. (In Persian).

6. Cañizales V, Rafael A. (2001). The moral profession: A study of moral development and professional ethics. Available at: www.Proquest.Com .Accessed: 12 June 2015.

7. Askari N, Nikookar, Amini M.(2014). Study of the relationship between ethics and organizational citizenship behavior. Journal of the Islamic Management; 1:123-139. (In Persian).

8. Taheri Demneh M, Zanjirchi M, Nejatian Qasmyh M. (2014). The role of ethics in promoting organizational citizenship behavior. Ethics in Science and Technology; 6:1-10. (In Persian).

9. Murphy J, Athanasou, K. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behavior. Journal of Management Psychology; 17(4): 287 – 297.

10. Bolino MC, Turnley WH, Bloodgood JM. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. Academy Of Management Review; 27(4): 505-522.

11. Pavalachel M. (2014). Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees, personality. Social and Behavioral Sciences; 127: 489-493.

12. Markoczy L, Xin K. (2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior. University Of California; 28–30.

13. Wang L, Howell J, Hinrichs K, Prieto L. (2011). Organizational citizenship behavior, the role of value/identity based motivation. Journal of Leadership & Organizational Studies; 18(1): 14–24.

14. Shirkhani H, Boroujerdi Sadeghi S, Khaksar M. (2011). Relationship between emotional intelligence and organizational conflicts of employees of banks in Ilam with an emphasis on interpersonal conflicts. [MBA Thesis] Kurdistan: Azad University. (In Persian).

15. Akbari P, Baharestan O, Shaemi Barzaki A. (2013). Analyzing the impacts of emotional intelligence and organizational citizenship behavior on organizational conflict: A case study. Journal of Management and Development; 4:73-100. (In Persian).

16. Robbins S, Shreve D, Arabi M, Rafeie M. (2003). Management fundamentals. Tehran: Cultural Research Bureau. (In Persian).

17. Deutsch M. (2006). Cooperation and competition. In: M. Deutsch, P. Coleman, E. Marcus. The handbook of conflict resolution: Theory and practice. San Francisco: Jossey-Bass. Pp. 43–68.

18. Dubrin AJ. (2004). Applying psychology individual and organizational effectiveness. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

19. Podsakoff NP, Whiting SW, Podsakoff PM, Blume BD. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. Journal of Applied Psychology; 94(1): 122-141.

20. Dubrin JA. (1985). Contemporary applied management. Plano Texas: Business Publications. P. 119.

21. Geldhof GJ, Preacher KJ, Zyphur MJ. (2014). Reliability estimation in a multilevel confirmatory factor analysis framework. Psychological Methods; 19(1): 1-20.

22. Davari A, Rezazadeh A. (2014). Structural equation modeling software PLS. Tehran: Publishing Organization Academic Center. (In Persian).

23. Moeidfar S. (2007). Work ethics among state office employees of Tehran provincial administration. Journal of Social Welfare; 6:321-341. (In Persian).

24. Bertrums E. (2010). Status inconsistency, organizational citizenship behavior and interpersonal conflicts [MA Thesis]. Netherland: Tilburg University.

25. Turnipseed D L. (2002). Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics. Journal of Business Research; 55(1): 1-1.

[Downloaded from www.ethicsjournal.ir on 2026-11-23]

[DOR: 20.1001.1.22517634.1396.12.4.12.3]