

بررسی رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی

ناصر عسگری *

غلامحسین نیکوکار **

محمد امینی ***

پذیرش نهایی: ۹۳/۴/۱۱

دریافت مقاله: ۹۲/۱۲/۲۴

چکیده

در محیط‌های رقابتی امروزی توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان یکی از عوامل کلیدی برای ارتقای عملکرد سازمانی به شمار می‌رود. از سوی دیگر مسئولیت اجتماعی و ضرورت کسب مشروعیت محیطی به وسیله سازمانها توجه به اخلاق را ضروری ساخته است. ماهیت نگرشی و روانشناختی ریشه‌های هردوی این مقوله‌ها بررسی رابطه بین ابعاد اخلاق و رفتارهای شهروندی سازمانی را به هدف اصلی این پژوهش تبدیل ساخته است. این پژوهش از نظر هدف، روش و ماهیت داده‌ها به ترتیب، کاربردی، همبستگی، و کمی است. جامعه آماری پژوهش را مدیران سازمان تبلیغات اسلامی استان همدان تشکیل می‌دهند. داده‌های آن با پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شد. فرضیه‌ها به کمک آزمون فرض آماری ضریب همبستگی اسپیرمن، آزموده شد. نتایج پژوهش بیانگر این است که بین میزان پایبندی کارکنان به اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری هست. بر پایه این نتایج، مدیران می‌توانند با ترویج مبانی اخلاق در میان کارکنان، رفتارهای شهروندی سازمانی را توسعه دهند.

کلید واژه‌ها: اخلاق اسلامی، رفتار شهروندی سازمانی، بُعد فردی و فضیلت مدنی.

nasgari@alumni.ut.ac.ir

* استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه هوایی شهید ستاری

gh.nikoukar@yahoo.com

** دانشیار دانشگاه جامع امام حسین (ع)

Amini.sajad@ymail.com

*** کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه

محیط امروز سازمانها پویاتر و چالش برانگیزتر از همیشه شده است (رابینز، ۱۳۷۹: ۳۶). در چنین وضعیتی برخورداری از کارکنانی توانمند، با انگیزه و متعهد، عامل اصلی در ایجاد مزیت رقابتی پایدار برای سازمان به شمار می‌روند. چنین کارکنانی کمیابند و براحتی قابل کپی برداری و جایگزینی نیستند (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۱ و ۲۱). یکی از مهمترین عوامل انسانی مؤثر بر بهبود عملکرد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی^۱ است. نتیجه یک فراتحلیل، رابطه مثبت را بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد مؤثر سازمان نشان می‌دهد (نیلسن، رایوناک و شاو^۲، ۲۰۰۹). ارگان (۱۹۸۸) نیز استدلال کرد که این رفتارها برای بقای سازمان، حیاتی است و می‌تواند اثربخشی و کارایی کارکنان و سازمان را پیشینه کند (جهانگیر، موزاهید و حق^۳، ۲۰۰۴).

از سوی دیگر، مدیریت عرصه‌ای است که با مسائل اخلاقی بسیاری همراه است (اسلامی، دبیری و علیزاده، ۱۳۸۸). مطالعه برخی از پژوهشهای داخلی و خارجی بیانگر این است که دامنه تأثیرات اعتقاد به یک نظام اخلاقی، تنها به مسائل معنوی و تعاملات اجتماعی منحصر نمی‌شود؛ بلکه مسائل مادی و اقتصادی را نیز در برمی‌گیرد؛ هم چنانکه «اخلاق کار، مهمترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی شناخته شده است» (طاهری‌دمنه، زنجیرچی و نجاتیان قاسمیه، ۱۳۹۰)؛ هم چنین «ارزشهای اخلاقی بر متغیرهای حیاتی سازمان اثرگذار است» (بیکر، هانت، اندروز^۴، ۲۰۰۶) و در مفهومی کلی‌تر، کارکنان دیندارتر، بیشتر به رفتارهای شهروندی مبادرت می‌کنند (صنوبر و عربلوی مقدم، ۱۳۹۱). از این رو یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمانهای امروزی، تبدیل شدن به سازمانی اخلاقی است (مقیم، ۱۳۸۷).

سازمان تبلیغات اسلامی به‌عنوان احیاگر اندیشه‌های اسلام، ترویج اخلاق اسلامی را تصمیم راهبردی خود می‌داند و به اقتضای فلسفه وجودی خود نسبت به اخلاق اسلامی کارکنان اهمیت قائل است. این امر می‌تواند به صورت بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان، جلوه‌گر شود. در این پژوهش، ابعاد اخلاق اسلامی در این سازمان سنجیده، و رابطه آن با رفتار شهروندی

1 - Organizational Citizenship Behaviors (OCB)

2 - Nielsen, Hrivnak, & Shaw

3 - Jahangir, Muzahid Akbar, & Haq

4 - Baker, Hunt, & Andrews

سازمانی بررسی می‌شود.

بیان مسئله

امروزه فعالیت اخلاق محور سازمانها به یکی از مهمترین عوامل کسب مشروعیت و حمایت محیطی تبدیل شده، و از برجسته‌ترین نشانه‌های تعهد سازمان به مسئولیت اجتماعی خود است. هم‌چنین محیط رقابتی، سازمانها را وادار می‌کند تا پیوسته برای ارتقای عملکرد سازمانی تلاش، و از سوی دیگر محیط فرهنگی - اجتماعی از آنها انتظار دارد به ارزشها و هنجارهای جامعه توجه کنند (اسکات، ۱۳۸۹). در چنین وضعیتی، یکی از عواملی که می‌تواند بر ارتقای عملکرد سازمانی تأثیر بسیاری داشته باشد، توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان است (قلی‌پور، ۱۳۹۰). یکی از چالشهای اساسی مدیریت، چگونگی جلب این رفتارها است (زارعی‌متین، الوانی، جندقی، و احمدی، ۱۳۸۹).

ویژگیهای فردی کارکنان یکی از عوامل ایجادکننده رفتارهای شهروندی سازمانی است (بابکوک - رابرسون و استریکلند^۱، ۲۰۱۰). خُلقیات نیز، که در شمار عوامل فردی مؤثر بر رفتار جای دارد، می‌تواند تأثیر زیادی بر بروز این رفتارها داشته باشد؛ به بیان دیگر 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 (طبرسا، هایده‌زاده و کشته‌گر، ۱۳۸۹). این رفتارها می‌تواند در نتیجه پایبندی به باورهای اخلاقی تبلور یابد؛ زیرا خوبی و بدیهای اخلاقی به دلیل پیامدهای عینی و واقعی آنها به نیکی و بدی موصوف می‌شود (رشاد، ۱۳۸۲: ۱۰۸). بر همین اساس، این پژوهش درصدد است رابطه عینی و واقعی بین اخلاق اسلامی و رفتارهای شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار دهد و به این مسئله پاسخ دهد که چگونه می‌توان به شکلی پایدار و با رعایت کرامت و شرافت انسانی به سطح بالایی از رفتارهای شهروندی رسید.

1 - Babcock-Roberson & Strickland

پیشینه پژوهش

۱ - پیشینه نظری

رفتار فرانش^۱

از نظر هیوی و چی^۲ (۱۹۹۹) رفتارهای فرانش به رفتارهای شغلی فراتر از نقشهای رسمی برمی گردد که اختیاری است و اغلب پاداش رسمی برایشان در نظر گرفته نمی شود (صنوبری، ۱۳۸۷). پژوهشهای اخیر، رفتارهای فراتر از نقش را با نام رفتار شهروندی سازمانی توصیف می کند (محبوب عشرت آبادی، ۱۳۹۰). حجم فزاینده ای از پژوهشها نشان می دهد رفتار شهروندی سازمانی می تواند اثربخشی سازمان را افزایش دهد (پراف و دی بوزا^۳، ۲۰۱۰). ارگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی را این گونه تبیین می کند: رفتاری که داوطلبانه (و از روی میل) است؛ به طور مستقیم و آشکارا در سیستم پاداش رسمی مورد توجه قرار نمی گیرد اما عملکرد سازمان را ارتقا می بخشد. داوطلبانه بودن یعنی نمی توان آن را به عنوان رفتاری الزامی در شرح شغل گنجانده بلکه اختیاری است به طوری که انجام ندادن آن موجب تنبیه نیست (اسکینر، اوترای و لام^۴، ۲۰۰۹).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

در مورد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اجماع وجود ندارد (صنوبری، ۱۳۸۷). پودساکوف و همکاران (۲۰۰۰) ضمن اذعان به این مطلب، سی بُعد از رفتارهای شهروندی سازمانی را شناسایی و بیان کردند که توسط پژوهشگران مورد استفاده قرار گرفته بود. این ابعاد همپوشانی معنایی زیادی دارد (کوئل - شاپیرو^۵، ۲۰۰۲). به طور کلی این رفتارها دو بُعد دارد: بُعد فردی و بُعد تعلق سازمانی.

ارگان (۱۹۸۸) عوامل و ابعاد جزئی تر را تبیین کرده است:

الف) بُعد فردی: این بُعد دربردارنده عوامل زیر است:

۱ - نوع دوستی^۶: رفتارهایی که فرد را برای یاری همکاران در جهت حل مشکلات کاری آنها برمی انگیزد؛ مانند همدلی و دلسوزی، کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند یا غایب

1 - Extra-role behavior

2 - Hui, Law & Chen

3 - Prof & D bouza

4 - Skinner, Autry, & Lamb

5 - Coyle-Shapiro

6 - Humanism

بوده‌اند، تطبیق دادن افراد تازه‌وارد با محیط کار.

۲ - نزاکت^۱: رفتارهایی که از بروز مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کند؛ زیرا فرد به این موضوع می‌اندیشد که رفتارهای او چه تأثیری بر دیگران خواهد داشت؛ مانند احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرد (صنوبری، ۱۳۸۷).

۳ - وجدان کاری^۲ (وظیفه‌شناسی): این رفتارها پایبندی فراتر از حد انتظار و الزام را نسبت به وظایف سازمانی نشان می‌دهد؛ مانند حضور در محل کار بیشتر از نرَم، استفاده بهینه از زمان، پیروی از قوانین و مقررات سازمان حتی وقتی کسی نظاره‌گر نیست (صنوبری، ۱۳۸۷).

۴ - جوانمردی^۳: این بُعد اغلب بر تحمّل اوضاع نامناسب کاری و وضعیت‌هایی در دسرساز دلالت دارد. در واقع جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمّل بدون شکایتِ موقعیتی است که کمترین وضعیت آرمانی موردنظر آنها را دارد (بهاری فر، جواهری و احمدی، ۱۳۹۰).

ب) تعلق سازمانی: از دیدگاه ارگان این بُعد شامل فضیلت مدنی^۴ [یا آداب اجتماعی] است. این بُعد بیانگر مشارکتهای مسئولانه کارمند، درگیر بودن و اهمیت دادن او به حیات سازمان است (پراف و دی بوزا، ۲۰۱۰)؛ از جمله این رفتارها عبارت است از: مشارکت سازنده در فرایندهای سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقفتهای شخصی، اطلاع از تغییرات محیطی مؤثر بر سازمان، اطلاع از بهبودها و تغییرات سازمان، ارائه تصویر بهتر از سازمان (نوابخش و دیگران، ۱۳۸۸).

اخلاق

ذات اقدس، که جهان را حکیمانه آفریده، موجودات را به سه بخش تقسیم کرده است: بخشی که کارشان بر اساس غریزه، یکنواخت است. بخشی که کارشان بر اساس عصمت فرشته بودن، یکنواخت است و بخشی که کارشان یکنواخت نیست بلکه دو گونه است و این دوگونگی، مایه تراحم و منشأ نیاز به اخلاق است (جوادی آملی، ۱۳۹۰: ۱۵۹).

اخلاق در اصطلاح یعنی ملکات^(۱) و هیئت‌های نفسانی که اگر نفس^(۲) به آنها متّصف شود به

1 - Courtesy
2 - Conscientiousness
3 - Sportmanship
4 - Civil virtue

آسانی کاری را انجام می‌دهد. همان‌طور که صاحبان صنعت‌ها و حرفه‌ها به آسانی کار خود را انجام می‌دهند، صاحبان ملکات فاضله و رذیله هم به آسانی، کار خوب یا بد می‌کنند؛ پس اخلاق یعنی ملکات نفسانی و هیئات روحی که باعث می‌شود کارها، زشت یا زیبا به آسانی از نفس متخلّق به اخلاق خاص نشأت بگیرند (جوادی آملی، ۱۳۹۰: ۷۳). در «مجمع البحرین» همین معنا برای «خُلُق» آمده است (طریحی، ۱۳۷۵: ۱۵۸). از نظر شهید مطهری نظام دادن به غرایز سه‌گانه (تعقل و غضب و شهوت) را اخلاق گویند؛ یعنی سهم‌بندی غرایز تحت حکم عقل (مطهری، ۱۳۸۳: ۱۶۷).

ابعاد اخلاق

از نظر دانشمندان اسلامی، ابعاد اصلی اخلاق حسنه عبارت است از: حکمت، عفت، عدالت، شجاعت (دیلمی، ۱۳۷۷). این حسنات اخلاقی با ایجاد تعادل در نیروهای "شهوت"، "غضب" و "تفکر" پدید می‌آید.

کارهای انسان یا به جلب منافع باز می‌گردد؛ مانند خوردن، آشامیدن و پوشیدن یا به دفع ضرر برمی‌گردد؛ مانند دفاع از جان و مال و حیثیت یا از جمله کارهایی است که به تصوّر و تصدیق فکری مربوط می‌شود؛ مانند تشکیل قیاس و اقامه دلیل. قسم اول از قوه شهویّه و قسم دوم از قوه غضبیّه و قسم سوم از قوه فکریّه سرچشمه می‌گیرد. انسان همواره باید مواظب باشد که هیچ‌یک از این قوای سه‌گانه از اعتدال خارج نشود؛ زیرا اگر افراط یا تفریط در یکی از آنها روی دهد، هدف آنها، که سعادت نوع انسانی است از بین می‌رود. علم اخلاق، حد اعتدال و جنبه افراط و تفریط این قوا را بیان می‌کند (طباطبایی، ۱۳۶۴).

حد اعتدال قوه شهویّه "عفت" و حد افراط و تفریط آن "حرص" و "تنبلی" است. حد اعتدال قوه غضبیّه "شجاعت" و افراط و تفریط آن "تهوّر" و "ترس" است. حد اعتدال قوه فکریّه "حکمت" و افراط و تفریط آن "جُرْزَه" و "کودن بودن" است. از جمع این ملکات معتدله (عفت، شجاعت، حکمت) در نفس، ملکه "عدالت" به وجود می‌آید. عدالت هر یک از قوا را در حد شایسته خود نگه می‌دارد که دو طرف افراط و تفریط آن، "ظلم" و "قبول ظلم" است (طباطبایی، ۱۳۶۴: ۵۲۳)؛ بنابراین به تناسب قوای درونی آدمی، فضایی در کار است از اصلاح و تهذیب قوه عقلیّه، فضیلت "حکمت" حاصل می‌شود؛ از اصلاح قوه غضبیّه، فضیلت "شجاعت" و از اصلاح قوه شهوت، فضیلت "عفت" پدید می‌آید. هرگاه نیز دو قوه شهوت و غضب تحت اشاره قوه عقلیه و شرع قرار بگیرد، فضیلت "عدل" پدید می‌آید (شیدان شید، ۱۳۸۳: ۹۲). اکنون شرح

این ابعاد:

۱ - عدل یعنی هماهنگی قوای سه گانه (همان)؛ به دیگر سخن عدالت یعنی تعدیل بین قوای سه گانه و عدم انحراف آنها از طریق عقل و شرع (بانو امین اصفهانی، بی تا: ۵۰). عدالت در همه قلمروی ارتباطات انسان (با خدا، خود، دیگران و محیط) نفوذ دارد و نقش خود را در ایجاد رابطه صحیح ایفا می کند (مؤسسه فرهنگی انتظار نور، ۱۳۸۷: ۳۳۸).

۲ - حکمت: حکمت گاهی در مورد نظریات به کار می رود که حکمت نظری نامیده می شود و گاهی در غیر مسائل نظری به کار می رود که حکمت عملی خوانده می شود (غروی، بی تا: ۷۸). در واقع معرفت‌های مربوط به "هستی" و مراتب آن از واجب تا ممکن و از مجرد تا مادی، حکمت نظری نامیده می شود و معرفتی که به طور مستقیم به عمل و به کاربردن تعلق می گیرد، حکمت عملی گفته شود (سبحانی، بی تا: ۳۲).

۳ - عفت: ایجاد حالتی است برای نفس، که به واسطه آن از غلبه شهوت بازداشته می شود. اصل عفت، اکتفا نمودن به شیء اندک است (امامی، ۱۳۸۹: ۹۲)؛ پس عفت به مسائل جنسی یا پوشش ظاهری منحصر نیست و دامنه وسیعی از تمایلات و خواسته‌های انسان را در بر می گیرد.

۴ - شجاعت: بر جرأت، اقدام به کار و قوت قلب هنگام دشواری و سختی دلالت دارد (ابن فارس، ۱۳۹۰)؛ (قرشی، ۱۳۷۷)؛ بنابراین شجاعت نیز به میدان جنگ منحصر نیست و عواملی مانند دوری از تنبلی و سستی، تکیه بر نیروهای خود، تلاش تحسین آمیز و دلیرانه گام نهادن در کارهای بزرگ و دشوار را در بر می گیرد (طباطبایی، ۱۳۹۳ ق).

این چهار اصل (عفت، شجاعت، حکمت، عدالت) اصول اخلاق فاضله است و از هر یک، فروعی منشعب می شود؛ مانند جود، سخاوت، قناعت، شکر، صبر، شهامت، جرأت، حیا، غیرت، خیرخواهی، بزرگواری، تواضع و... (طباطبایی، ۱۳۶۴: ۵۲۴).

۲ - پیشینه تجربی

اساس پژوهش علمی بر آگاهی از موضوع (مسئله) پژوهش استوار است و میزان بررسی پژوهشهایی که برای حل یک مسئله انجام گرفته است، درجه اهمیت آن مسئله را بیان می کند (خاکی، ۱۳۹۱: ۱۵۱ و ۱۴۷). جدول ۱ به چند پژوهش هم‌زمینه اشاره می کند. پژوهشهای یاد شده در این جدول به موضوع اخلاق و یا رفتار شهروندی سازمانی پرداخته‌اند که نشان از اهمیت این دو موضوع دارد. با وجود این، نگارنده به پژوهشی دست نیافت که رابطه اخلاق با مبانی اسلامی و

رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داده باشد.

جدول ۱ - پژوهشهای پیشین

نویسنده	عنوان	روش شناسی	نتیجه
بهارى فر و جواهرى کامل، ۱۳۸۹	بررسی پیامدهای ارزشهای اخلاقی سازمان	-	تأثیر مثبت رفتار اخلاقی بر بُعد جوانمردی و نوعدوستی OCB
حقیقی و میرزاده، ۱۳۸۹	جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی	(کیفی - اسنادی)	عدالت سازمانی (در قرآن و فرهنگ اسلامی) عاملی مؤثر در ارتقای OCB
چان، شین، چوی، کیم، ۲۰۱۱	«نظام اخلاقی شرکت چه نقشی در عملکرد مالی آن دارد؟ نقش میانجی‌گری تعهد جمعی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی»	ضریب همبستگی - تحلیل عاملی - الگو یابی معادلات ساختاری	نظام اخلاقی شرکت از طریق میانجی‌گری و تأثیرات عمده رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی به عملکرد مالی آن مرتبط می‌شود.
وانگ، هاول، هینریچ و پریئو، ۲۰۱۱	«رفتار شهروند سازمانی: نقش انگیزش بر مبنای ارزش و هویت»	ضریب همبستگی - تحلیل عاملی - تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی	رابطه مثبت بین انگیزش بر مبنای ارزش و ابعاد OCB (ابعاد بر اساس الگوی ارگان)
طاهری‌دمنه و دیگران، ۱۳۹۰	«نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروند سازمانی»	ضریب همبستگی، تحلیل عاملی، رگرسیون (کاربردی، پیمایشی)	ویژگیهای OCB می‌تواند از طریق تقویت اخلاق [کاری] ارتقا داده شود.

۳ - الگوی مفهومی پژوهش

رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند از طریق تقویت اخلاق ارتقا داده شود (طاهری‌دمنه و دیگران، ۱۳۹۰)؛ 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 (وانگ، هاول، هینریچ و پریئو، ۲۰۱۱). از نظر دفت^۳ (۱۹۹۶) نیز اخلاق در مدیریت شامل "

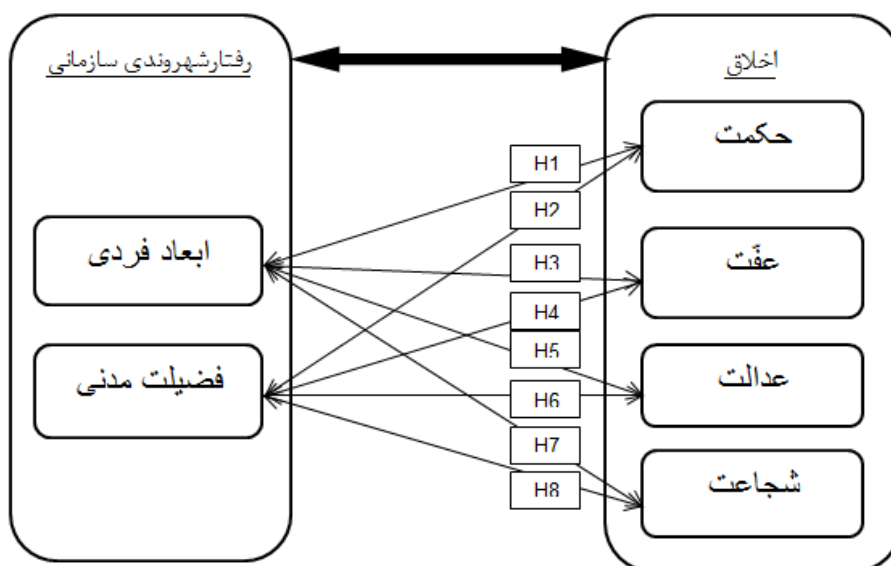
1 - Chun, Shin, Choi, & Kim

2 - Wang, Howell, Hinrichs, & Prieto

3 - Daft

" اصول و قواعد ارزشی " است که تصمیم‌ها و رفتار را تحت عنوان درست یا نادرست، هدایت می‌کند (سلیمانی، ۱۳۹۰)؛ هم‌چنانکه "نظام اخلاقی سازمان" از طریق تأثیر بر نگرشها و رفتارهای شهروندی کارکنان بر عملکرد مالی سازمان تأثیر می‌گذارد (چان، شین، چوی، کیم، ۲۰۱۱). این تأثیرات به این دلیل است که انسان علاوه بر تمایل به پیگیری اهداف خود به ابراز 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 هدایت می‌شود (وانگ، هاول، هینریچ و پریو، ۲۰۱۱). ایمان و مذهب مقوله‌ای عام است که اخلاق کارکنان را در خود جای داده، و زیربنای همه ارزشها در سازمان، "ارزشهای اخلاقی" است؛ این ارزشها بر هدایت افراد به سوی اقدامات مطلوب سازمان تأثیرگذار است (بهاری‌فر و دیگران، ۱۳۹۰).

بر مبنای این ادبیات، ابعاد اخلاق اسلامی به‌عنوان متغیرهای مستقل و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شدند. تحریرات علامه طباطبایی (طباطبایی، ۱۳۹۳ق) تحت عنوان "درخت اخلاق در نظام اخلاقی قرآن" مبنای سنجش اخلاق واقع، و رفتار شهروندی سازمانی نیز بر مبنای نظر ارگان و کائوسکی (۱۹۹۶) کمی‌سازی و سنجیده شد. الگوی مفهومی پژوهش در شکل ۱ ترسیم شده است.



شکل ۱ - الگوی مفهومی پژوهش

بر پایه آنچه بیان شد، فرضیه‌های این پژوهش عبارت است از:
فرضیه اصلی: بین اخلاق کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه معنادار وجود دارد.
فرضیه‌های فرعی:

- ۱- بین "حکمت" و بُعد فردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای معنادار هست.
- ۲- بین "حکمت" و فضیلت مدنی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- ۳- بین "عفت" و بُعد فردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای معنادار هست.
- ۴- بین "عفت" و فضیلت مدنی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- ۵- بین "عدالت" و بُعد فردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای معنادار هست.
- ۶- بین "عدالت" و فضیلت مدنی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
- ۷- بین "شجاعت" و بُعد فردی رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای معنادار هست.
- ۸- بین "شجاعت" و فضیلت مدنی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است؛ زیرا با استفاده از معلومات پژوهشهای بنیادی برای رفع نیازهای بشر در جهت ارتقای سطح زندگی انجام می‌شود (حافظ نیا، ۱۳۸۹: ۵۹)؛ به لحاظ ماهیت و روش از نوع همبستگی است؛ زیرا برای اطلاع از رابطه بین متغیرها انجام می‌شود؛ هم‌چنین از نظر نوع داده‌ها، کمی به‌شمار می‌آید.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری، مدیران سازمان تبلیغات استان همدان به تعداد ۲۸ نفر است. داده‌ها بر پایه تمام‌شماری گردآوری شد. از مجموع پرسشنامه‌های ارسالی، ۲۵ عدد بازگردانده شد. به همین دلیل با استفاده از فرمول کوکران و در سطح اطمینان ۰/۹۵ ($d = 0/05$) حجم بازگردانده شده به منزله نمونه تلقی شد که برای استنباط آماری و آزمونهای فرض آماری توجیه‌پذیر است.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات

داده‌های میدانی با پرسشنامه ۶۸ سؤالی و با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت گردآوری شد. ۴۸ سؤال برای اخلاق و برای هر یک از ابعاد آن (حکمت، عفت، عدالت، شجاعت) به ترتیب ۵، ۱۷، ۱۷، ۹ سؤال در نظر گرفته شد. از ۲۰ سؤال رفتار شهروندی سازمانی، ۱۵ سؤال بُعد فردی و ۵ سؤال نیز بُعد تعلق سازمانی را می‌سنجد. روایی محتوا و روایی ظاهری پرسشنامه با بهره‌گیری از روش دلفی به تأیید کارشناسان و خبرگان حوزوی و دانشگاهی رسید. برای اطمینان از پایایی پرسشنامه با نرم‌افزار SPSS ضریب اعتماد به روش آلفای کرون باح محاسبه شد که نتیجه آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲ - ضریب اعتماد پرسشنامه و هر یک از متغیرها و ابعاد آن

کل پرسشنامه	تعلق سازمانی	بُعد فردی	تواضع	عدالت	عفت	لیکرت	رفتار شهروندی سازمانی	اخلاق	آلفای کرونباخ
۰/۹۶۴	۰/۶۰۸	۰/۷۹۰	۰/۹۱۱	۰/۸۵۵	۰/۸۳۹	۰/۷۶۵	۰/۷۶۱	۰/۹۴۵	

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون فرض آماری ضریب همبستگی اسپیرمن و نیز نمودار پراکنش استفاده شد. نمودار پراکنش، توزیع همزمان دو متغیر را نشان می‌دهد و اغلب پیش از محاسبه همبستگی استفاده می‌شود (مؤمنی و قیومی، ۱۳۹۱: ۶۲). این نمودار از سه بُعد شدت، جهت و ماهیت (خطی یا غیرخطی بودن) رابطه بین متغیرها قابل بررسی است (بامنی مقدم، ۱۳۹۰: ۳۶۹ و ۳۷۰). ضمن اینکه ماهیت خطی یا غیرخطی بودن همبستگی با استفاده از نمودار پراکنش تعیین شد، شدت و جهت این روابط نیز از طریق آزمون فرض آماری محاسبه گردید. استفاده از آزمون ناپارامتری در این پژوهش به این دلیل است که وقتی تعداد داده‌ها کم و فرض نرمال بودن آنها معقول نباشد از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود (مؤمنی و قیومی، ۱۳۹۱: ۱۱۱).

یافته‌های پژوهش

نتایج آزمونهای فرض و تحلیل نمودارهای پراکنش برای تمام فرضیه‌ها در جدول ۳ آمده است. چهارچوب کلی الگوی مفهومی پژوهش بر پایه داده‌ها، مورد تأیید واقع شد؛ همان‌گونه که غالب فرضیه‌ها با اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته شد.

جدول ۳ - نتایج بررسی فرضیه‌ها

فرضیه	رابطه	ضریب همبستگی	تفسیر مقدار ضریب	ماهیت رابطه	سطح خطا: α	نتیجه
اصلی	اخلاق و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۶۳	قوی	خطی	۰/۰۱	تأیید
۱	حکمت و بُعد فردی <i>OCB</i>	۰/۳۹۳	ضعیف	خطی	۰/۱۰	تأیید
۲	حکمت و فضیلت مدنی	-۰/۰۱۷	عدم همبستگی	-	-	عدم تأیید
۳	عفت و بُعد فردی <i>OCB</i>	۰/۷۴۱	قوی	خطی	۰/۰۱	تأیید
۴	عفت و فضیلت مدنی	۰/۳۴۰	ضعیف	خطی	۰/۱۰	تأیید
۵	عدالت و بُعد فردی <i>OCB</i>	۰/۶۳۵	قوی	خطی	۰/۰۱	تأیید
۶	عدالت و فضیلت مدنی	۰/۲۷۸	عدم همبستگی	-	-	عدم تأیید
۷	شجاعت و بُعد فردی <i>OCB</i>	۰/۶۸۸	قوی	خطی	۰/۰۱	تأیید
۸	شجاعت و فضیلت مدنی	۰/۴۱۳	متوسط	خطی	۰/۰۵	تأیید

فرضیه اصلی با بیشترین ضریب همبستگی تأیید شد و پس از آن، بیشترین هم‌تغییری به "عفت" و "ویژگیهای فردی" مربوط است. این یافته‌ها با پژوهشهای هم‌زمینه سازگاری دارد؛ به‌عنوان مثال سلیمانی (۱۳۹۰) به این نتیجه رسید که "بین رفتار اخلاقی مدیران و بروز رفتار شهروندی معلمان و کارکنان رابطه مثبت و معنادار" وجود دارد به‌طوری‌که بین هریک از ابعاد رفتار اخلاقی مدیران با ابعاد رفتار شهروندی معلمان، رابطه مثبت و معناداری حاکم است. وانگ و همکارانش (۲۰۱۱) نیز به این نتیجه رسیدند که انگیزش بر مبنای ارزشها، رابطه مثبتی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دارد (وانگ، هاول، هینریچ و پریو، ۲۰۱۱).

نتیجه گیری

رسوخ ارزشهای اخلاقی در کارکنان ویژگی اهرمی زیادی را برای اثربخشی و موفقیت سازمان به وجود می‌آورد. این امر به این دلیل است که رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان یک عامل مؤثر در بهبود عملکرد سازمانی، می‌تواند با پابندی به اخلاق اسلامی ارتقا یابد.

برخورداری کارکنان از حکمت موجب می‌شود فرد تواناییهای ذهنی خود را در جاهای درست مانند کسب علم و شیوه‌های بهتر اجرای کار به کارگیرد و نیز با تفکر در مورد امور و فعالیتها به آثار و جوانب آنها پی ببرد. این امر موجب می‌شود تا کارکنان، وجدان کاری و وظیفه‌شناسی خود را افزایش دهند و تأثیر تصمیمات خود را بر همکاران در نظر بگیرند و از این طریق رفتار شهروندی خود را ارتقا بخشند.

کارکنان عقیف در کارهای نیک و پسندیده بر یکدیگر پیشی می‌گیرند و برای آنان تناسب بین زندگی و کار و نظم و ترتیب، یک رفتار همیشگی است. هنگام اختلاف نظر و جدال با کارکنان به نیکی مدارا می‌کنند و از خطای دیگران می‌گذرند؛ هم چنین کارهای مهم را بدون شتابزدگی و با تأمل انجام می‌دهند بدون اینکه به تبلی و اتلاف وقت دچار شوند. این ویژگیها موجب می‌شود کارکنان با یاری رساندن به دیگران، اجرای رفتارهایی فراتر از الزامات شغل و خودداری از بروز مشکلات ناشی از کار با دیگران، بُعد فردی رفتار شهروندی را در خود ارتقا دهند. در بُعد تعلّق سازمانی نیز ارتقای عفت موجب می‌شود کارکنان با احساس رضایت از وضع موجود سازمان فضیلت‌های مدنی همچون مشارکتهای مسئولانه کارمند، درگیر بودن و اهمیت دادن به حیات سازمان را در خود افزایش دهند.

عدالت موجب می‌شود فرد نسبت به دیگران دلسوز و مهربان باشد. فرد عادل با همکاران و دوستان خود سازگار و یاریگر آنها خواهد بود و نسبت به آنان از هیچ کمکی کوتاهی نمی‌کند. این ویژگیها، قویاً رفتارهای نعدوستانه و احترام به حقوق و امتیازات دیگران و به‌طور کلی ارتقای بُعد فردی رفتار شهروندی را به همراه خواهد داشت.

صفت شجاعت، تحمل سختی‌ها و مشقت‌های کار و نیز شکیبایی در رخدادهای ناگوار و ناملایمات را در کارکنان برجسته می‌کند. این ویژگی موجب می‌شود فرد بتواند شرایط و رویدادهای پیش‌بینی‌نشده را بدون شکوه و اعتراض تحمل کند. از سوی دیگر اجرای کارهای

بزرگ و عالی برای تأمین مصالح بندگان از عناصر شجاعت است که این امر می‌تواند فضیلت‌های مدنی را به صورت مشارکتهای مسئولانه کارمند، درگیر بودن و اهمیت دادن او به حیات سازمان، موجب شود.

به‌طور کلی با ارتقای اخلاقی کارکنان می‌توان انتظار داشت که رفتارهای شهروندی سازمانی گسترش یابد. به همین دلیل ناباوریهایی مربوط به امتیازات نظام اخلاقی اسلام را نباید به ناکارآمدی آن حمل کرد. بایستگی اخلاق به این دلیل است که منابع مالی و غیرمالی برای تشخیص، تشویق و پاداش‌دهی مداوم به رفتارهای شهروندی محدود است؛ حتی در صورت تشویق و پاداش‌دهی مداوم، اثر این پاداشها نیز از نظر بُرد زمانی، محدود خواهد بود؛ بنابراین چنین رفتارهایی را بهتر است به گونه‌ای پدید آورد که همواره انگیزه و پاداش درونی را در خود داشته، و نقش پاداشهای مادی حداقل باشد.

پیشنهاد‌های کاربردی

بر اساس نتایج این پژوهش، می‌توان برای ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان از راه تعمیق اخلاق اسلامی کارکنان در سازمان تبلیغات اسلامی و دیگر سازمانهای دولتی این پیشنهادها را بیان کرد؛ ضمن بیان این نکته، که اخلاق ویژگی رسوخ‌یافته‌ای در سرشت انسان است و با صدور منشور یا دستور تحقق نمی‌یابد؛ بنابراین مدیران نخست نظام اخلاقی اسلام را عمیقاً درک و در خود عملی کنند؛ زیرا دعوت با رفتار، نافذتر و پایدارتر و صادقانه‌تر از دعوت با گفتار است.

- تلاش مدیران برای آگاه کردن کارکنان از جامعیت و پیشبرنده بودن نظام اخلاق اسلامی به‌گونه‌ای که کارکنان دریابند دامنه تأثیرات عمل به اخلاق تنها به معنویت و حسن معاشرت محدود نمی‌شود بلکه قویاً موفقیت شخصی، عملکرد و اثربخشی سازمانی را بهبود و ارتقا می‌بخشد.

- مدیر باید تلاش کند از طریق مفاهیم عمیق با کارکنان، رفتارهای اخلاقی آنان را به پاداش پایدار معنوی پیوند دهد و کارکنان را ضمن ترغیب به رفتارهای اخلاقی، متوجه یک هدف معنوی فراسازمانی کند. رفتارهایی که اگرچه کمک به کارایی و اثربخشی سازمان را به‌عنوان یک نتیجه حتمی در بردارد، عامل انگیزش آنها، رسیدن به اشتهاج و خرسندی معنوی است.

- اخلاق از طریق الگوگیری، مطالعه و مفاهیم‌های عمیق و مؤثر در درون افراد کلید می‌خورد. هنگامی که کارکنان نسبت به مطالعه بی‌توجه باشند، نقش الگوسازی واقعی (دعوت با عمل) و برقراری مفاهیم‌ها بی‌بدیل خواهد بود.

یادداشتها

- ۱ - اوصاف انسان دودسته است: یکی اوصاف جسمانی است؛ مانند کوتاهی یا بلندی قد، سبکی یا سنگینی وزن. دیگری اوصاف نفسانی است مانند بخل یا سخاوت، عفت یا هرزگی، حکمت یا بلاهت. اگر اوصاف نفسانی در انسان رسوخ یابد [و به صورت صفت و رفتار پایدار درآید] به آن ملکات نفسانی گویند (شهریاری، ۱۳۸۹: ۱۵).
- ۲ - نفس در لغت یعنی ذات و حقیقت یک‌چیز، روح، جان، روان، خون، تن، انسان (هاشمی، ۱۳۸۹: ۳۳) و از نظر ملاصدرا هر قوه‌ای را که منشأ آثار متنوع باشد، «نفس» گویند (طاهری، ۱۳۸۸: ۴۶).

منابع فارسی

- ابن فارس، احمد (۱۳۹۰). ترتیب مقایس اللغة. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- اسکات، ریچارد (۱۳۸۹). سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز. ترجمه حسن میرزائی اهرنجانی. تهران: سمت.
- اسلامی، محمد تقی؛ دبیری، احمد؛ علیزاده، مهدی (۱۳۸۸). اخلاق کاربردی چالش‌ها و کاوش‌های نوین در اخلاق عملی. قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.
- امامی، عبد‌النبی. (۱۳۸۹). فرهنگ قرآن: تبیین اصطلاحات قرآن از منظر تفاسیر و روایات. قم: مطبوعات دینی.
- بامنی مقدم، محمد. (۱۳۹۰). تحلیل آماری. تهران: شرح.
- بانو امین اصفهانی. (بی‌تا). اخلاق. بی‌جا: کتاب فروشی ثقفی اصفهان.
- بهاری فر، علی؛ جواهری کامل، محمد. (۱۳۸۹). فروردین و اردیبهشت. بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (بامطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی). دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس. ۷ (۲۷): ۶۵ - ۱۱۸.
- بهاری فر، علی؛ جواهری، محمد؛ احمدی، علی اکبر (۱۳۹۰). بهار. رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. ۱ (۱): ۲۴ تا ۴۲.
- جوادی آملی، عبدالله (۱۳۹۰). مبادی اخلاق در قرآن. قم: مرکز نشر اسرا.
- حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۸۹). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سمت.
- حقیقی، محمد علی؛ میرزاده، لیلا. (۱۳۸۹). پاییز. جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای

شهروندی سازمانی. مشکوة. (۱۰۸): ۵۸ تا ۸۰.

خاکی، غلامرضا (۱۳۹۱). روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه نویسی. تهران: فوران.

دیلمی، حسن بن محمد (۱۳۷۷). ارشاد القلوب. ترجمه عبد الحسین رضایی. تهران: اسلامیه.

راینز، استیفن پی (۱۳۷۹). رفتار سازمانی. ترجمه پارسائیان و اعرابی. تهران: پژوهش‌های فرهنگی.

رشاد، علی اکبر (۱۳۸۲). دانشنامه امام علی (ع): اخلاق و سلوک. تهران: پژوهشگاه فرهنگ و ارشاد اسلامی.

زارعی‌متین، حسن؛ الوانی، مهدی؛ جندقی، غلامرضا؛ احمدی، فریدون (۱۳۸۹). پاییز و زمستان. ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران. مدیریت

دولتی. ۲ (۵): ۳۹ تا ۵۶.

سیحانی، جعفر (بی‌تا). چگونگی ارتباط حکمت عملی با حکمت نظری. کیهان اندیشه. ۳۲ تا ۵۰.

سلیمانی، نادر (۱۳۹۰، زمستان). بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروند سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار. اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی. ۷ (۱): ۱۱ تا ۲۷.

شهریاری، حمید (۱۳۸۹). اخلاق فناوری اطلاعات. قم: دانشگاه قم.

شیدان‌شید، حسین علی (۱۳۸۳). عقل در اخلاق از نظرگاه غزالی و هیوم. قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.

صنوبر، محمد؛ عربلوی‌مقدم، سعید. (۱۳۹۱، زمستان). بررسی تأثیرات دین‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی.

مدیریت دولتی. ۴ (۴): ۳۵ تا ۵۲.

صنوبری، محمد (۱۳۸۷، فروردین و اردیبهشت). رفتار شهروندی سازمانی (مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن). دو ماهنامه توسعه منابع انسانی پلیس. ۵ (۱۶): ۷۹ تا ۹۹.

طاهری، اسحاق (۱۳۸۸). نفس و قوای آن از دیدگاه ارسطو، ابن‌سینا و صدرالدین شیرازی. قم: بوستان کتاب.

طاهری‌دمنه، محسن؛ زنجیرچی، محمود؛ نجاتیان قاسمیه، مجید (۱۳۹۰، تابستان). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری. ۶ (۲).

طباطبایی، محمد حسین (۱۳۶۴). تفسیر المیزان. ج ۱. ترجمه ناصر مکارم شیرازی. بی‌جا: بنیاد علامه طباطبایی.

طباطبایی، محمد حسین (۱۳۹۳ق). المیزان فی تفسیر القرآن. ج ۱. قم: اسماعیلیان.

طبرسا، غلامعلی؛ هایدزهاده، اکرم؛ کشته‌گر، عبدالعلی (۱۳۸۹، بهار). ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی. چشم‌انداز مدیریت. (۱): ۱۰۱ تا ۱۱۴.

طریحی، فخرالدین بن محمد (۱۳۷۵). مجمع البحرين. ج ۵. تهران: مرتضوی.

عشرت‌آبادی، محبوب و دیگران (۱۳۹۰، تابستان). رفتار شهروندی سازمانی: تأملی بر مبانی، ویژگی‌ها، ابعاد، عوامل تأثیرگذار و پیامدها. علوم و فنون هوایی. ۱۳ (۱): ۴۵ تا ۶۱.

غروی‌ان، محسن (بی‌تا). معانی حکمت. کیهان اندیشه. (۶۹): ۷۷ تا ۹۰.

قرشی، علی اکبر (۱۳۷۷). مفردات نهج البلاغه. تهران: مؤسسه فرهنگ نشر قبله.

- قلی‌پور، آرین (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: سمت.
- مؤسسه فرهنگی انتظار نور. (۱۳۸۷). *گفتمان مهدویت: سخنرانی و مقاله‌های گفتمان نهم*. ج ۱. قم: بوستان کتاب (انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم).
- مؤمنی، منصور؛ و قیومی، علی (۱۳۹۱). *تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS*. تهران: مؤلف.
- مطهری، مرتضی (۱۳۸۳). *اسلام و نیازهای زمان*. تهران: صدرا.
- مقیم، محمد (۱۳۸۷). بهار و تابستان. اخلاق سازمانی؛ جوهره فرهنگ سازمانی کارآمد. فرهنگ مدیریت. ۶ (۱۷): ۸۷ تا ۶۳.
- نوابخش، مهرداد؛ غفاری آشتیانی، پیمان؛ کهن، علی (۱۳۸۸). مدیریت رفتار شهروندی سازمانی در فراتنش‌های اجتماعی. بصیرت. س ۱۶. ش ۴۳: ۷۹-۵۵.
- هاشمی، حسین (۱۳۸۹). *اخلاق در نهج البلاغه*. قم: بوستان کتاب.

منابع انگلیسی

- Babcock-Roberson, M. & Strickland, O. (2010) Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*, 3 (144), pp. 313-326.
- Baker, T. L., Hunt, T. G., & Andrews, M. C. (2006). Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values. *Journal of Business Research* (59), pp. 849-857.
- Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. (2011). How Does Corporate Ethics Contribute to Firm Financial Performance? Mediating Role of Collective Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Management*, XX (X), pp. 1-25.
- COHEN, A., & AVRAHAMI, A. (2006, December). The Relationship between Individualism, Collectivism, the Perception of Justice, Demographic Characteristics and Organisational Citizenship Behaviour. *The Service Industries Journal*, 29 (8), pp. 889-901.
- Coyle-Shapiro, J. (2002). Psychological contract perspective on organizational behaviour. *Journal of organizational Behavior*, 23 (8), pp. 927-946.
- Jahangir, N., Muzahid Akbar, M., & Haq, M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents. *Brac University Journal*, 1 (2), pp. 75-85.
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009, October). Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*, 40 (5), pp. 555-577.
- Prof, A., & D bouza, J. B. (2010, January-June). Development of a Program for Enhancement of Organizational Citizenship Behaviors. *AU Journal of Management*, 8 (1), pp. 30-37.
- Skinner, L. R., Autry, C. W., & Lamb, C. W. (2009). Some measures of interorganizational citizenship behaviors. *The International Journal of Logistics Management*, 20 (2), pp. 228-242.
- Wang, L., Howell, J. Hinrichs, K. & Prieto, L. (2011, Jan). Organizational Citizenship Behavior: The Role of Value/Identity-Based Motivation. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18 (1), pp. 14-24.

