

ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی

حبيب زارع احمدآبادی^۱، مهدی میرجلیلی^۲، میثم شفيعی رودپشتی^۳

۱. گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه یزد

۲. گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و هنر یزد

۳. گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس

(تاریخ دریافت: ۹۲/۱/۳۱، تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۳۰)

چکیده

زمینه: رفتار شهروندی سازمانی مجموعه فعالیت‌های مازاد نقش‌های رسمی کارکنان می‌باشد، که موجب بهبود اثربخشی سازمانی می‌شوند. در پژوهش‌های اخیر رفتار شهروندی بیشتر مورد تأکید محققین قرار گرفته و مورد واکاوی قرار گرفته است. بر این اساس، مطالعات گوناگونی با هدف شناسایی عوامل مختلف مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است و عوامل مختلف فردی و سازمانی معرفی شده‌اند. یکی از عواملی که می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر باشد، هوش معنوی می‌باشد. از این رو، این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی طراحی شده است.

روش: روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل: تمامی کارکنان زیر نظر سازمان بهزیستی شهرستان یزد به تعداد ۲۰۰ نفر می‌باشد، که از میان آنها ۱۳۲ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، روش رگرسیون چند متغیره مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشانگر این است که: نزدیک به ۱۷ درصد رفتار شهروندی سازمانی به وسیله هوش معنوی افراد تبیین می‌شود. همچنین، این نتایج نشان می‌دهند که؛ از بین ابعاد هوش معنوی، «خودآگاهی، عشق و علاقه» و «سجایای اخلاقی» بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند.

نتیجه‌گیری: نتایج به دست آمده از این پژوهش، وجود ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌نماید. از این رو، با تقویت هوش معنوی می‌توان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشید و موجب اثربخشی هر چه بیشتر سازمان گردید.

کلیدواژه‌گان: رفتار شهروندی سازمانی، منابع انسانی، هوش معنوی، اثربخشی سازمانی.

سرآغاز

روانشناسان تأکید دارند که کارکنان سازمان‌ها باید فراتر از وظایف رسمی^۱ خود عمل کنند. با توجه به تعامل فراوان و رو در رو با مشتری و همچنین، ماهیت خدمات، این مفهوم در بخش‌های خدماتی دارای اهمیت بیشتری می‌باشد (۱). یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند به کارکنان در این راه کمک نماید رفتار شهروندی سازمانی^۲ می‌باشد. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که

دنیای صنعتی به طور فزاینده‌ای در حال پیشرفت می‌باشد و این امر ضرورت نوآوری، انعطاف‌پذیری، بهره‌وری و پاسخگویی را برای بقا و موفقیت سازمان‌ها بیشتر می‌نماید. به همین ترتیب معیارهای جدیدی باید برای سازمان‌ها تدوین گردد تا پاسخگوی چالش‌های جهانی بوده و زمینه مناسبی را برای کارکنان فراهم کنند تا بتوانند از مناسب‌ترین مهارت‌ها برخوردار باشند، از این رو،

که؛ تعهد خدمت‌دهندگان عامل مؤثری بر رفتار شهروندی سازمانی است(۹).

در پژوهش دیگر، محقق به بررسی رابطه میان شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی بخش خدمات پرداخته است. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان می‌دهد، دیانت و پایداری روانی دو متغیر بسیار تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند، به گونه‌ای که هر چه میزان دیانت و پایداری روانی کارکنان بالاتر برود، رفتار شهروندی کارکنان بیشتر مشاهده می‌شود(۱۰).

در پژوهش دیگر با عنوان: «رابطه بین ارزش‌های اخلاقی کارکنان با تناسب شخص-سازمان و ترک خدمت»، محققان به این نتیجه رسیدند که؛ چنانچه در سازمان ارزش‌های اخلاقی توسط کارکنان به خوبی پذیرفته شوند و این امر درونی شده باشد، آنها با شغشان تناسب بیشتری پیدا می‌کنند و در صد کسب اهداف سازمان بهتر عمل می‌نمایند(۱۱).

در مقاله دیگر، محقق کاربرد عملی از هوش معنوی در محل کار، را ارائه نموده است. هدف آن بیان این موضوع می‌باشد که، هوش جدید و عمیق‌تر برای کمک به یک مدیر، برای مدیریت بهتر و یک رهبری مؤثرتر نیاز است. در نهایت به این نتیجه می‌رسد که؛ هوش معنوی باعث مدیریت بهتر و کار مؤثرتر کارمندان می‌شود(۱۲).

محققان در پژوهشی دیگری با عنوان «رهبری و هوش معنوی در لائبراتورها» به این مهم رسیدند که؛ مدیران این سازمان‌ها برای کسب نتیجه‌ای فوق العاده در کار، هوش معنوی خود را به کار می‌گیرند. در این تحقیق مدیران غربی و چینی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و در نهایت این نتیجه به دست آمده است که هر دو گروه از هوش معنوی خود برای تحول آفرینی استفاده می‌نمایند(۱۳).

در پژوهش دیگر محققان، اندازه‌گیری معنویت در سازمان خدماتی را انجام دادند، که هدف آن اندازه‌گیری ارزش‌های معنوی در محیط سازمانی حال حاضر بوده است، نتایج نشان دادند که کار، رهبری، سیاست‌ها، شیوه‌های کسب و کار و فرهنگ سازمان در گرو تحقق نیازهای معنوی کارکنان می‌باشند(۱۴).

کارایی^۳ و اثربخشی^۴ عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، به طور مستقیم و به صورت صریح از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند(۲). رفتار شهروندی سازمانی حرکت کردن به وراى حداقل عملکرد مورد انتظار می‌باشد(۳).

ورود معنویت در سازمان به کارکنان این توانایی را می‌دهد تا چشم‌انداز یکپارچه‌تری را نسبت به سازمان، خانواده و جامعه خویش به دست آورند. بیشتر کارکنان زندگی‌کاری^۵، زندگی‌خانوادگی و زندگی‌معنوی^۶ از یکدیگر جداست. به لحاظ اجتماعی ۵۰ الی ۷۰ ساعت زندگی کاری در طول هفته، پرداختن ساعاتی به نیایش، پرستش و ساعات باقیمانده برای گذران زندگی خانوادگی ضرورت این جدایی است(۴).

هوش معنوی^۷ نیز سازه‌ای جدید است که به معنای مجموعه‌ای از قابلیت‌های فرد در ارتباط با منابع معنوی است که دربردارنده نوع مؤثری از سازگاری و رفتار حل مسأله است (۵، ۶).

این موارد، به خوبی گواه این مهم است که، هوش معنوی می‌تواند به عنوان یکی از پیش‌نیازهای توفیق کارکنان در بروز رفتار شهروندی سازمانی قلمداد شود.

تحقیقات زیادی به طور جداگانه در مورد هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی آمده است، ولی تا کنون پژوهشی در مورد رابطه بین این دو، در سازمان‌های خدمت‌رسان بخش عمومی انجام نشده است، نمونه‌هایی از تحقیقات انجام شده به شرح زیر است: محققان در سال ۲۰۰۸ رابطه بین ادراک عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی را بررسی نمودند. نتیجه تحقیق حاکی از تأثیر ادراک رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی بود(۷).

در پژوهشی دیگر، محققان رابطه بین رویکردهای مادی‌گرایی^۸ و رفتار شهروندی فروشندگان بخش مبلمان خانگی، را مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که؛ رویکرد مادی‌گرایی از جمله رویکردهایی بود که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرات منفی می‌گذاشت. همچنین، مشخص شد که بین همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و رویکردهای مادی-گرایی وابستگی منفی وجود دارد(۸).

در پژوهشی، محققان به ارزیابی نقش خدمت‌دهندگان در ترغیب رفتار شهروندی سازمانی مشتریان پرداختند. آنها این مسئله را به طور تجربی در ۳ زمینه خدماتی بررسی نمودند. نتایج نشان داد

متمرکز بوده و با آن چه عامل و تداوم بخش نوآوری و تعهد است مرتبط می‌باشد (۲۳ و ۲۴).

تا اوایل هزاره جدید محققین ابعاد گوناگونی را برای هوش معنوی بر شمرده‌اند. بیشتر این طبقه‌بندی‌ها مشابه یکدیگر هستند و افتراق اندکی بین آن‌ها مشاهده می‌شود. نگاره ۱، ابعاد اصلی هوش معنوی: «جامع‌نگری و بعد اعتقادی»^{۱۱}، سجایای اخلاقی^{۱۲}، توانایی مقابله با مشکلات^{۱۳} و خودآگاهی عشق و علاقه^{۱۴} را نشان می‌دهد (۲۵).

در میان ابعاد هوش معنوی، بعد خودآگاهی، عشق و علاقه؛ شامل شناختن استعدادها، خواسته‌ها، ارزش‌ها، نیازها و ویژگی‌های منحصر به فرد خود و داشتن علاقه و امید به زندگی می‌شود (۲۶). بعد جامع‌نگری و اعتقادی به معنای، توانایی نگرش جامع‌گرایانه به پدیده‌های هستی و درک و اعتقاد به حضور نیروی مقدس در کلیه امور می‌باشد (۲۷، ۲۸). بعد سجایای اخلاقی به مواردی همچون: پذیرفتن اشتباهات، کمک به دیگران، استفاده از فرصت‌ها، انتقادپذیری و بخشش اشاره دارد. در نهایت بعد توانایی مقابله و تعامل با مشکلات که به معنای داشتن بینشی عمیق در برابر رویدادها و حوادث زندگی، مقابله نمودن با آنها با صبر و تفکر و یافتن راه‌حل‌های منطقی و انسانی برای این مشکلات می‌باشد (۲۹).

اما رفتار شهروندی سازمانی چیست؟ بررسی‌ها نشان می‌دهد، رفتارهای شهروندی سازمانی به طور کامل، داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معنی است که؛ افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آن‌ها مجازات و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایل به از خودگذشتگی کارکنان به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران را تبیین می‌کند (۳۰).

محققین مختلف ابعاد و مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی بر شمرده‌اند. پرکاربردترین و مورد توافق‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که بیشتر محققین در پژوهش‌های خود بدان استناد می‌نمایند، عبارتند از؛ وظیفه‌شناسی^{۱۵}، جوانمردی^{۱۶}، فضیلت‌مدنی^{۱۷}، احترام و تکریم^{۱۸} و نوع‌دوستی^{۱۹}.

در مقاله، «هوش معنوی و نقش آن در محیط کار با تأکید بر آموزه‌های دینی» محققان به این نتیجه رسیدند که، افراد دارای هوش معنوی قوی دارای ویژگی‌هایی همچون: علاقه داشتن به یک زندگی آرام، عشق به کار و زندگی، خلأقیت^۱ و نوآوری^۱ در کسب و کار، تشنه خدمت به هموعان و عدم وابستگی به اطرافیان هستند (۱۵).

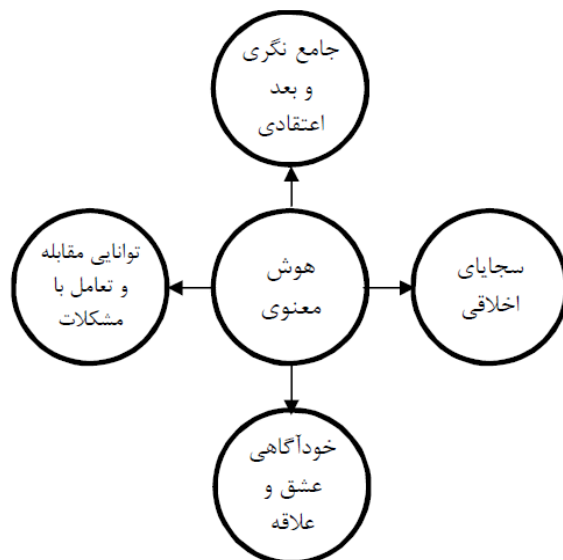
نتیجه پژوهش محقق دیگری نشان داد: مهمترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار؛ ایجاد آرامش خاطر و تفاهم بین افراد، مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع پیش رو می‌باشند (۱۶).

در مقاله دیگر، چهار دغدغه اصلی سازمان‌های قرن حاضر را حیات اقتصادی، شنیده شدن صدای سازمان در محیط، مسئولیت اجتماعی و هوشمندی معنوی منابع انسانی سازمان، عنوان شده است. محقق به این نتیجه رسیده است که، سازمان‌هایی که آرزو دارند به این چهار خواسته دست یابند به رهبرانی نیاز دارند که از سطح بالایی از هوش معنوی برخوردار باشند (۱۷).

هدف پژوهش: «نقش و نیاز به ارائه کارگاه‌ها و دوره‌های معنویت در محل کار» ارائه تجارب و یافته‌های دوره دانشگاه در معنویت محل کار، در یک زمان و مرحله‌ای که حرص و آز شرکت‌های بزرگ و بی‌ثباتی سازمانی شایع بود. که نتیجه آن کاهش بی‌ثباتی بود (۱۸).

اما در این بین باید مفهوم هوش معنوی را مورد بررسی قرار داد. هوش معنوی داشتن رفتاری خردمندانه توأم با حس همدردی است، به گونه‌ای که فرد بتواند آرامش درون و بیرونش را با وجود شرایط پیرامونش به خوبی حفظ کند (۱۹، ۲۰). از این رو، این هوش بالاترین سطوح رشد را در حیطه‌های مختلف شناختی، اخلاقی، هیجانی، بین فردی و... شامل می‌شود و فرد را در جهت هماهنگی با پدیده‌های اطرافش و دستیابی به یکپارچگی درونی و بیرونی یاری می‌نماید و باعث بهبود عملکرد می‌شود (۲۱ و ۲۲).

پژوهش‌ها و بررسی‌های مختلف نشان داده‌اند که؛ هوش معنوی، چارچوبی برای شناسایی و سازماندهی مهارت‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز است، روی حفظ عمیق ارزش‌های افراد



نگاره ۱: ابعاد هوش معنوی (۲۵)

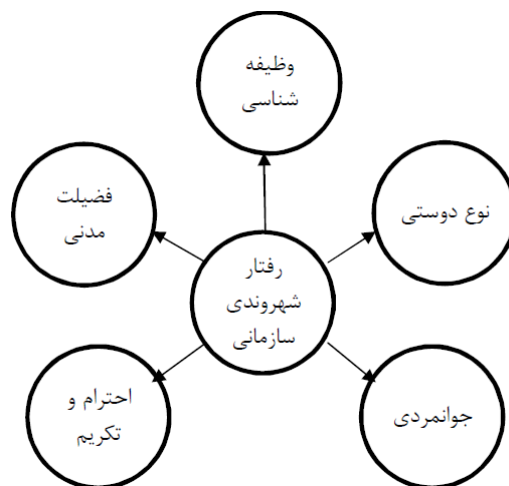
بنابراین هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان است.

روش

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری شامل؛ تمامی کارکنان زیر نظر سازمان بهزیستی شهرستان یزد به تعداد ۲۰۰ نفر می باشد، که از میان آنها ۱۳۲ نفر با استفاده از نمونه گیری تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند.

روش جمع آوری اطلاعات استفاده از پرسشنامه بوده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش جهت سنجش هوش معنوی، در چهار گروه اصلی: جامع نگری و بعد اعتقادی، توانایی مقابله و تعامل با مشکلات، پرداختن به سجایای اخلاقی، خودآگاهی و عشق و علاقه طبقه بندی شده است (۲۵). پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی نیز پرسشنامه ای است، که متغیرهای گوناگون مرتبط با هر ۵ بعد رفتار شهروندی سازمانی، شامل: وظیفه شناسی، نوع دوستی، جوانمردی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم را در نظر گرفته است (۲). روایی این پرسشنامه ها در پژوهش های بسیاری که انجام شده، همچنین توسط خبرگان

در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بعد وظیفه شناسی نمونه های مختلفی را در برمی گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه ای مورد نیاز برای انجام آن کار است، جوانمردی دومین بعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیت های نامطلوب، بدون نارضایتی و گلایه مندی، اشاره می نماید (۲). بعد سوم، فضیلت مدنی نام دارد، که به معنای مشارکت سازنده در عملکرد سازمان با توجه به روند کار شرکت می باشد و شامل: رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، می شود (۲). بعد چهارم، احترام و تکریم؛ رفتارهای تحت اختیاری است که از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می کند و بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران و مخاطبان سازمان است، آخرین بعد نوع دوستی نام دارد و به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می نماید (۲). نگاره ۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را به تصویر کشیده است.



نگاره ۲: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (۲)

متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته وارد الگو شدند. بررسی معنی‌داری آزمون از طریق تحلیل واریانس به انجام رسید. نتیجه تحلیل اثرگذاری هوش معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌نماید. مشخص گردید، حدود ۱۷ درصد رفتار شهروندی سازمانی از هوش معنوی تبعیت می‌کند.

فرضیه ۲: ابعاد هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه معناداری دارد.

بررسی تأثیر هر ۴ بعد هوش معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی به صورت یک‌جا، با استفاده از آزمون معادله رگرسیون چند متغیره، تحلیل گردید. بر این اساس متغیرهای چهارگانه هوش معنوی به عنوان متغیرهای مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته وارد الگو شدند. بررسی معنی‌داری آزمون از طریق تحلیل واریانس چند متغیره انجام گردید. نتایج نشان می‌دهند، از بین ابعاد هوش معنوی، بعد خودآگاهی، عشق و علاقه و بعد سجایای اخلاقی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند.

فرضیه ۳: ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با هوش معنوی کارکنان رابطه معناداری دارد.

مربوطه تأیید شده است. جهت تعیین درجه پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که مقدار آن برای پرسشنامه هوش معنوی ۰/۸۵ و برای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۱ برآورد شده است، که این مقدار نشان دهنده پایایی پرسشنامه‌ها می‌باشد. به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌های این پژوهش از شاخص‌ها و روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و استنباطی (رگرسیون چند متغیره) با استفاده از نرم‌افزار SPSS استفاده گردید.

یافته‌ها

جدول ۱، وضعیت کارکنان بهزیستی را از نظر هوش معنوی نشان می‌دهد.

جدول ۲، وضعیت کارکنان بهزیستی را از نظر رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد.

در ادامه نتایج به دست آمده برای هر یک از فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است.

فرضیه ۱: رفتار شهروندی کارکنان با هوش معنوی آنان رابطه معناداری دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون معنی‌داری ضریب تأثیر معادله رگرسیون بهره برده شد، که طی آن هوش معنوی به عنوان

جدول ۱: وضعیت کارکنان بهزیستی در زمینه هوش معنوی و ابعاد آن

شاخص	میانگین	واریانس	انحراف معیار
هوش معنوی	۳/۸۳	۰/۲۳	۰/۴۸
بعد جامع‌نگری و بعد اعتقادی	۴/۴۶	۰/۲۸	۰/۵۳
بعد توانایی مقابله و تعامل با مشکلات	۳/۳۹	۰/۴۷	۰/۶۹
بعد سجایای اخلاقی	۳/۸۲	۰/۴۳	۰/۶۶
بعد خودآگاهی، عشق و علاقه	۳/۷۶	۰/۳۱	۰/۵۶

جدول ۲، وضعیت کارکنان بهزیستی را از نظر رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: وضعیت کارکنان بهزیستی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

شاخص	میانگین	واریانس	انحراف معیار
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۵	۰/۲۶	۰/۵۱
بعد وظیفه‌شناسی	۴/۳۵	۰/۳۸	۰/۶۱
بعد جوانمردی	۳/۷۰	۰/۴۳	۰/۶۶
بعد فضیلت‌مدنی	۳/۸۰	۰/۶۶	۰/۸۱
بعد احترام و تکریم	۳/۸۹	۰/۵۰	۰/۷۰
بعد نوع دوستی	۴/۰۱	۰/۶۳	۰/۷۹

بحث

آنچه از یافته‌های پژوهش بر می‌آید گواه این است که؛ هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی با یکدیگر همبستگی معنادار و قابل توجهی دارند. این یافته‌ها و کاربرد آن‌ها برای کارکنان بهزیستی در آن زمان با اهمیت می‌شود که، وضعیت هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی فعلی این کارکنان ارزیابی شده و با نگاهی تحلیل‌گرایانه از داده‌های این پژوهش و وضعیت فعلی هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در جهت بهبود وضعیت خدمت‌رسانی این سازمان استفاده شود. بنابراین، در پژوهش حاضر، پیش از بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، ابتدا وضعیت هوش معنوی و رفتار شهروندی آنان به طور جداگانه بررسی شد. سپس تأثیر هوش معنوی و هر یک از ابعاد آن را بر رفتار شهروندی سازمانی

برای بررسی این فرضیه از آزمون معنی‌داری ضریب تأثیر معادله رگرسیون استفاده شده است. همچنین، برای بررسی معنی‌داری آزمون، از تحلیل واریانس استفاده شده است: در اینجا هوش معنوی به عنوان متغیر مستقل و هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به طور جداگانه به عنوان متغیر وابسته وارد الگو شدند. نتیجه تحلیل، اثرگذاری هوش معنوی بر هر پنج بعد رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌نماید. بدین ترتیب که می‌توان ادعا نمود، حدود؛ ۹ درصد بعد وظیفه‌شناسی، ۱۰ درصد بعد نوع دوستی، ۱۳ درصد بعد احترام و تکریم، ۳ درصد بعد فضیلت مدنی، ۴ درصد بعد جوانمردی کارکنان بهزیستی توسط هوش معنوی افراد تبیین می‌شود.

جدول ۳: رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی

الگو	ضریب تأثیر	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	سطح معنی داری
مقدار ثابت معادله	۲/۰۶	۰/۴۲	۰/۱۶	۰/۰۰
هوش معنوی	۰/۴۲			۰/۰۰

جدول ۴: ضریب تعیین و سایر مقادیر رابطه رگرسیونی ابعاد هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی

الگو	ضریب تأثیر	آماره آزمون	سطح معنی داری آزمون	سطح معنی داری ابعاد
مقدار ثابت معادله	۱/۹۲			۰/۰۰
جامع‌نگری و اعتقادات	۰/۱۰			۰/۲۸
مقابله با مشکلات	۰/۰۲	۷/۹۷	۰/۰۰	۰/۸۰
سجایای اخلاقی	۰/۱۹			۰/۰۵
خودآگاهی، عشق و علاقه	۰/۳۲			۰/۰۰۲

این بعد در سطح مشابهی می‌باشند، ولی در بعد توانایی مقابله و تعامل با مشکلات کارکنان اختلاف نظر بیشتر و سطح متفاوت‌تری را دارا هستند.

بررسی کارکنان از نظر رفتار شهروندی سازمانی این نتیجه را نشان می‌دهد که؛ آنان به طور کلی از نظر رفتار شهروندی سازمانی دارای سطح خوبی هستند و میانگین رفتار شهروندی سازمانی آنان ۳/۹۵ می‌باشد.

از نظر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی به نسبت قوی و در سایر ابعاد دارای سطح نزدیک به خوب می‌باشند. بالاتر بودن میانگین ابعاد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی در بین کارکنان، نسبت به سایر ابعاد رفتار شهروندی، نشانگر این موضوع می‌باشد که آنان برای انجام کارهای مفید و فراتر از وظیفه و همچنین ایجاد همدلی در بین همکاران نسبت به سایر امور، علاقه بیشتری از خود نشان می‌دهند.

در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، کمترین انحراف معیار مربوط به بعد وظیفه‌شناسی و بیشترین انحراف معیار مربوط به بعد فضیلت مدنی می‌باشد. این موضوع نشان می‌دهد: بیشتر کارکنان در زمینه وظیفه‌شناسی، در سطح مشابهی می‌باشند،

کارکنان بررسی و در نهایت اثرگذاری هوش معنوی بر ابعاد رفتار شهروندی را مورد سنجش قرار گرفت.

کارکنان در زمینه هوش معنوی خوب می‌باشند و میانگین هوش معنوی آنان ۳/۸۳ می‌باشد. از نظر ابعاد هوش معنوی نیز در بعد جامع‌نگری و بعد اعتقادی به نسبت قوی، در ابعاد سجایای اخلاقی و خودآگاهی، عشق و علاقه دارای سطح نزدیک به خوب و در بعد توانایی مقابله با مشکلات جایگاه متوسطی را دارا می‌باشند و این امر نشان می‌دهد: این کارکنان از نظر اعتقادی، سطح بالایی دارند و از نظر اخلاقی، شناخت از خود و امیدواری در زندگی دارای سطح قابل قبولی می‌باشند، اما در برابر رویدادها و حوادث زندگی تا حدودی از خود ضعف نشان می‌دهند و قادر نیستند به طور کامل در مواجهه با مشکلات برخورد مناسبی داشته باشند.

در میان ابعاد هوش معنوی، کمترین انحراف معیار مربوط به بعد جامع‌نگری و اعتقادی و بیشترین انحراف معیار مربوط به بعد توانایی مقابله با مشکلات می‌باشد. این موضوع نشان می‌دهد: کارکنان در زمینه جامع‌نگری و بعد اعتقادی توافق نظر بیشتری دارند و می‌توان این به این نتیجه رسید که؛ بیشتر کارکنان در

ولی در بعد فضیلت‌مدنی کارکنان سطح متفاوت‌تری را دارا هستند.

پس از بررسی تأثیر هوش معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، مشخص گردید، هوش معنوی بر رفتار شهروندی تأثیرگذار می‌باشد. این مهم نشان می‌دهد که، هوش معنوی افراد نقش بسزایی در رفتار شهروندی آنها دارد.

افرادی که هوش معنوی بالایی دارند، ظرفیت تعالی داشته و تمایل بالایی نسبت به هوشیاری دارند. آنان این ظرفیت را دارند که بخشی از فعالیت‌های روزانه خود را به اعمال روحانی و معنوی اختصاص بدهند و فضایی مانند بخشش، سیاست‌گذاری، فروتنی، دلسوزی و خرد از خود نشان دهند (۳۱). این ویژگی‌ها با نوع کار کارکنان بهزیستی ارتباط مستقیمی دارد و به همین دلیل می‌باشد که آنان سطح مناسبی از هوش معنوی را دارا هستند. اثرات هوش معنوی، به کارکنان کمک نموده تا آنان از نظر رفتار شهروندی نیز، سطح خوبی را دارا باشند.

هوش معنوی بالا منجر به؛ علاقه به زندگی، عشق به کار، خلاقیت و نوآوری در کار، خدمت به هم‌نوع، عدم وابستگی به سایر افراد، تحول‌آفرینی، ایجاد آرامش خاطر، کاهش بی‌ثباتی، مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع بر سر راه می‌شود. همه این ویژگی‌ها که از نتایج سایر محققین حاصل گردیده است، یافته‌های این پژوهش را بیش از پیش تأیید می‌نماید و نشان می‌دهد: هر چه هوش معنوی افزایش یابد، به تبع آن رفتار شهروندی سازمانی نیز افزایش پیدا می‌کند.

تقویت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان باعث می‌گردد، نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر، فعالیت کند، پرورش یابد. این نیروی انسانی می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد و باعث بالارفتن سطوح عملکرد کارکنان شود و وجهه سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه دهد و همچنین زمینه رشد و توسعه سازمان را نیز فراهم نماید.

از بین ابعاد هوش معنوی بعد خودآگاهی، عشق و علاقه و بعد سجایای اخلاقی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند. بعد خودآگاهی، عشق و علاقه مؤلفه‌هایی همچون: «امید به زندگی، رضایت، علاقه و افتخار به خود و علاقه به

زندگی و کار» و بعد سجایای اخلاقی مؤلفه‌های «به پایان رساندن کار با هر رنج و سختی، بخشش دیگران، کمک به دیگران، انتقادپذیری» و ... را شامل می‌گردند. توجه به این ویژگی‌ها، با عنایت به تعریف رفتار شهروندی سازمانی اثرگذاری بیشتر این ابعاد بر این رفتار را به طور کامل تأیید می‌نماید.

هر چه بعد خودآگاهی، عشق و علاقه تقویت شود، امید و علاقه به زندگی و کار در بین کارکنان گسترش پیدا می‌کند، این بعد هوش معنوی تأثیر بیشتری را بر ابعاد وظیفه‌شناسی و نوع دوستی می‌گذارد، به این دلیل که، امید و علاقه به کار زندگی در بین کارکنان بیش از گذشته می‌شود. بنابراین، رشد این ابعاد موجب تقویت رفتار شهروندی سازمانی کارکنان می‌شود.

رعایت اخلاقیات در برخورد با ذی‌نفعان داخلی و بیرونی، باعث افزایش مشروعیت اقدامات سازمان و بهبود سودآوری و مزیت رقابتی می‌شود (۳۲). از این رو، توسعه سجایای اخلاقی کارکنان باعث رشد رفتار شهروندی سازمانی آنها می‌گردد.

نتایج بررسی تأثیر هوش معنوی بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، تأیید اثرگذاری هوش معنوی بر کلیه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد. بیشترین اثرگذاری روی بعد احترام و تکریم بوده است، بدین نحو که؛ حدود ۱۳ درصد این بعد توسط هوش معنوی کارکنان تبیین می‌شود. همچنین کمترین اثرگذاری روی ابعاد فضیلت‌مدنی و جوانمردی بوده است.

معنویت باعث احساس مشترک، احترام و وابستگی بین افراد می‌شود (۳۳). این خصوصیت هوش معنوی که بسیار بارز نیز می‌باشد، تأثیر قابل توجه هوش معنوی بر بعد احترام و تکریم را روشن‌تر می‌نماید.

با توجه به اینکه کارکنان در بعد توانایی مقابله با مشکلات هوش معنوی سطح مناسبی را ندارند، بیشتر وقت خود را صرف مسائل شخصی و کاری خود می‌نمایند و کمتر وقت دارند در جلسات فوق برنامه حضور پیدا نمایند و این موضوع باعث می‌شود هوش معنوی تأثیر کمتری بر فضیلت‌مدنی کارکنان داشته باشد و بدلیل اینکه کارکنان توانایی کافی برای تعامل با مشکلات را ندارند، نمی‌توانند در برابر موقعیت‌های نامطلوب

نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد که؛ هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح نزدیک به خوب می باشد. همچنین مشخص گردید هوش معنوی می تواند بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر باشد. به گونه ای که می توان ادعا نمود نزدیک به ۱۷ درصد رفتار شهروندی سازمانی توسط هوش معنوی افراد تبیین می شود. همچنین، با بررسی تأثیر ابعاد هوش معنوی بر رفتار شهروندی این نتیجه حاصل گردید که از بین این ابعاد، «خودآگاهی، عشق و علاقه» و «سجایای اخلاقی» بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند.

واژه نامه

1. Official duties	وظایف رسمی
2. Organizational Citizenship behavior	رفتار شهروندی سازمانی
3. Performance	کارایی
4. Effectiveness	اثربخشی
5. Working life	زندگی کاری
6. Spiritual life	زندگی معنوی
7. Spiritual quotient	هوش معنوی
8. Objectivism	مادی گرایی
9. Creativity	خلاقیت
10. Innovation	نوآوری
11. Holistic and belief	جامع نگری و بعد اعتقادی
12. Ethical behavior	سجایای اخلاقی
13. Deal and problems	مقابله با مشکلات
14. Consciousness and love	خودآگاهی، عشق و علاقه
15. Deontology	وظیفه شناسی
16. Chivalry	جوانمردی
17. Civic Virtue	فضیلت مدنی
18. Reverence	احترام
19. Altruism	نوع دوستی

منطقی برخورد نمایند و بنابراین، این مهم باعث می گردد جوانمردی کارکنان کمتر از هوش معنوی آنان تبعیت کند. همانطور که ذکر شد یکی از راه های بهبود رفتار شهروندی سازمانی گسترش هوش معنوی می باشد، از این رو، پیشنهاد می شود برای تقویت هوش معنوی، معنویت کارکنان تقویت شود. این نوع معنویت باید مبتنی بر اصولی همچون: عشق به هم نوع، یافتن معنا در کار، تفکر سیستمی و کل نگر، احساس تقدس در انجام همه امور، آگاهی و شکرگزاری بابت موهبت های زندگی فردی و سازمانی، اجازه انجام تمارین معنوی، جلسات بازمینی اقدامات سازمان به لحاظ معنوی و غیره باشد. این نوع معنویت می تواند مختص افراد مذهبی نباشد و همه سازمان را دربرگیرد. همچنین، پیشنهاد می شود:

۱. مدیران بهزیستی عامل هوش معنوی به عنوان یکی از فاکتورهای مورد نظر جهت انتخاب کارکنان مد نظر قرار دهند. البته به نظر می رسد این پیشنهاد قابلیت بررسی در سایر سازمان ها به ویژه سازمان های خدماتی را نیز دارا است.
۲. مدیران بهزیستی به نحو شایسته در جریان نتایج به دست آمده از چنین پژوهش هایی قرار گیرند و از طریق برگزاری کلاس ها و دوره های مختلف آموزشی راهنمایی ها و اطلاعات لازم جهت ارتقاء مهارت های مختلف از جمله هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را دریافت نمایند، تا بدین وسیله خروجی های چنین پژوهش هایی بتوانند مفید بوده و موجبات ارتقاء سازمان های خدمت رسان و کارکنان آنها را در حوزه های مختلف فراهم نمایند.
۳. مشابه کار انجام شده در این پژوهش ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در سایر بخش های عمومی بررسی شود تا بدین وسیله در رابطه با تعمیم ارتباط این دو در کل بدنه بخش های عمومی به نتایج کلی و عام تری دست یافت.
۴. در پژوهشی کاربردی و گسترده تر وضعیت ارتباط تک تک ابعاد هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی مشخص شده و نقشه ارتباطی هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در سطح ابعاد نیز ترسیم شود.

13. Lynton N, Thogersen HK. (2009). Spiritual intelligence and leadership in the China laboratory. *Journal of International Business Ethics*; 2(1).
14. Kolodinsky RW, Giacalone RA, Jurkiewicz CL. (2008). Workplace values and outcomes: Exploring personal, organizational, and interactive workplace spirituality. *Journal of Business Ethics*; 81(2): 465-480.
15. Askari Vaziri A, Zarei Matin H. (2011). Spiritual intelligence and its role in work environment, with emphasis on religious doctrines. *Islam & Management Researches*; 1(3): 63-90. (In Persian).
16. George M. (2006). Practical application of spiritual intelligence in the workplace. *Human Resource Management International Digest*; 14(5): 3-5
17. Salicru S. (2010). The Business Case for Spiritual Intelligence (SQ). Available at: www.pts.net.au. Accessed: 2 Oct. 2013.
18. Dhiman S, Marques J. (2011). The role and need of offering workshops and courses on workplace spirituality. *Journal of Management Development*; 30(9).
19. Animasahun Rotimi A. (2010). 'Intelligent Quotient, Emotional Intelligence, and Spiritual Intelligence as Correlates of Prison Adjustment among Inmates in Nigeria Prisons. *Social Sciences*; 22(2).
20. Wigglesworth C. (2011). Spiritual Intelligence and Why It Matters. Available at: <http://www.innerworkspublishing.com/news/vol22/intelligence.htm>. Accessed: 11 Sep. 2013.
21. Samadi P. (2006). Spiritual intelligence. *Quarterly journal of new thoughts on education*; 2(8): 99-114. (In Persian).
22. Ghana S, Joibari L, Sharif Nia SH, Hekmatafshar M, Sanagoo A, Cherehgosha M. (2012). Correlation of spiritual intelligence with some of demographic & educational factors among the students of Golestan University of medical sciences. *Journal of Health Promotion Management*; 2(1): 17-23. (In Persian).
23. Amram Y. (2009). The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership. [PhD thesis]. California: Institute of Transpersonal Psychology.
24. Price ARRC B. (2008). The intelligent workforce. *Nursing Management*; 15(5): 28-34.
25. Badie A, Savari E, Bagheri Dashtbozorg N, Latifizadegan V. (2010). Summary of articles in national conference of psychology. Tehran: Payam Noor University. (In Persian).
1. Garg P, Rastogi R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India. *International Journal of Educational Management*; 20(7): 529-541.
2. Organ DW, Ryan K. (1995). a meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Journal of Pers psycho*; 48: 775-802.
3. Burns T, Carpenter J. (2008). Organizational Citizenship and Student Achievement. *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*; 1(1): 51 - 58.
4. Cavanagh G. (1999). Spirituality for managers: context & critique. *Journal of organizational change management*; 12(3): 186-199.
5. Sohrabi F. (2008). Principles of spiritual intelligence. *Mental health*; 1(1): 14-18. (In Persian).
6. Abdolazadeh H. (2007). Construction of spiritual intelligence scale in students of Payam Noor University. [MA Thesis]. Tehran: Payam Noor University. (In Persian).
7. Walumbwa FO, Wu C, Orwa B. (2008). Contingent reward transactional leadership, work attitudes, and organizational citizenship behavior: The role of procedural justice climate perceptions and strength. *The Leadership Quarterly*; 19: 251-265.
8. Torlak O, Koc U. (2007). Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizen ship behavior. *Journal of Business Research*.
9. Bove LL, Pervan SJ, Beatty SE, Shiu E. (2008). Service worker role in encouraging customer. *Management Research News*; 30(8): 581-596.
10. Abu Elanain H. (2007). Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship? *International Review of Business Research Papers*; 3(4): 31-43.
11. Ahmadi P, Safari Kahreh M, Mirmehdi SM, Smaeeli Kakhki F. (2012). The relation between employee's moral values with person- organization fit and turnover internet. *Ethics in Science & Technology*; 7(4): 81-88. (In Persian).
12. George L, Larson D, Koenig H, Mc Cullough M. (2000). Spirituality and health: what we know, what we need to know. *Journal of Social & Clinical Psychology*; 19(1): 102- 116.

31. Ghobari Bonab B, Salimi M, Salyani L, Noori Moghadam S. (2007). Spiritual intelligence. Journal of Modern Religious thought; (10): 125-147. (In Persian).
32. Esmaeli Tarzi Z, Beheshtifar M, Esmaeli Tarzi H. (2013). Relation between managers, moral intelligence and their building trust in the executive organization of Kerman city. Ethics in Science & Technology; 8(1): 70-84. (In Persian).
33. Sagharovani S, Ghauor SM. (2009). Spirituality, self-actualization & spiritual intelligence in work environment. Art; (6): 21-31. (In Persian).
26. Zohar D. (2004). Spiritual Capital: Wealth We Can Live By. San Francisco: Berrett- Koehler publication.
27. Farhangi AA, Fatahi M, Vasegh B, Nargesian A. (2009). Studying the relationships between emotional & spiritual intelligence and transformational leadership. Iranian Journal of Management Science; 4(15): 31-57. (In Persian).
28. Wigglesworth C. (2002). Spiritual Intelligence & Leadership, Available at: <http://www.consciouspursuits.com>. Accessed: 11 Sep. 2013.
29. Zohar D, Marshall L. (2000). Spiritual intelligence: the ultimate intelligence. New York: Bloomsbury.
30. Stanly D. (1991). Cultural management in organization. Translated by: Mirsepasi N, Motamed Gorji P. (1998). Tehran: Morvarid Publication. (In Persian).

