

بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری مهاجران

طیبه باجلانی^۱، پیام همتی^۲، مهدی میرزایی^۳ و محمد عابدی^۴

۱ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

۲ کارشناس ارشد حسابداری

۳ کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۴ کارشناس ارشد مدیریت دولتی

چکیده

پژوهش حاضر در ارتباط با بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی با روش توصیفی-پیمایشی با هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری مهاجران (رسمی، پیمانی، قراردادی و شرکتی) می باشد که تعداد آنها ۱۷۵ نفر است. با استفاده از فرمول کوکران ۱۲۰ نفر از کارکنان به عنوان نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. روش گردآوری اطلاعات بصورت کتابخانه ای و میدانی بود و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله از پرسشنامه ها از نرم افزار spss استفاده شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین دو متغیر هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی ضریب همبستگی ۰,۴۹۴ با سطح معنی داری $p=0,00$ رابطه وجود دارد و چون سطح معنی داری آنها کمتر از ۰,۰۵ است نتیجه می شود که همبستگی بین آنها معنی دار بوده است. به علاوه هوش معنوی با آداب اجتماعی دارای ضریب همبستگی ۰,۳۸۱، نوع دوستی با هوش معنوی با ضریب همبستگی ۰,۲۹۸، وجدان با هوش معنوی با ضریب همبستگی ۰,۲۵۶ و همکاری با هوش معنوی با ضریب همبستگی ۰,۳۰۹ با سطح معنی داری ۰,۰۰ بوده اند که نتیجه می شود که همبستگی بین آنها معنی دار بوده است اما بقیه مولفه ها یعنی محافظت از منابع، جوانمردی و نزاکت که دارای سطح معنی داری بیشتر از ۰,۰۵ هستند بین آنها با هوش معنوی رابطه وجود ندارد.

واژگان کلیدی: هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، هوشیاری، جهت گیری درونی.

۱. مقدمه

هوش مفهومی است که از دیرباز آدمی به پژوهش و تفحص در مورد ابعاد، تظاهرات، ویژگیها و انواع آن علاقه مند بوده است. در این بین، یکی از ابعاد هوش تحت عنوان «هوش معنوی» جزو عرصه هایی است که تحقیقات چندان منسجم و نظام مندی در جهت شناخت و تبیین ویژگیها و مؤلفه های آن در حد و اندازه سایر انواع هوش صورت پذیرفته است و همین امر خود دشواریهای بسیاری را در راستای تمییز دقیق مؤلفه ها و ویژگیهای آن بر سر راه محققین ایجاد می نماید. مفهوم هوش معنوی در بر دارنده نوعی سازگاری و رفتار حل مساله است که بالاترین سطوح رشد را در حیطه های مختلف شناختی، هیجانی، بین فردی و ... شامل می شود و فرد را در جهت هماهنگی با پدیده های اطرافش و دست یابی به یکپارچه گی درونی و بیرونی یاری می نماید. این هوش به فرد دیدی کلی در مورد زندگی و همه تجارب و رویدادها می دهد و او را قادر می سازد به چارچوب بندی و تفسیر مجدد تجارب خود پرداخته، شناخت و معرفت خویش را عمق بخشد. فرد دارای آنچه به عنوان اصول اساسی در دین مطرح است محورهای اصلی هوش معنوی را نیز شامل می شود [۱].

هوش معنوی از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر رفته و وارد حیطه شهودی و متعالی دیدگاه فرد به زندگی میگردد و همین مسأله پاسخ به سؤالاتی همچون «من کیستم؟» و «چه چیزی مهم است؟» را برای انسان روشن میسازد تا فرد در نهایت بتواند با کشف منابع پنهان عشق و لذت که به گونه ای نهفته در زندگی آشفته و پر استرس روزمره میباشد، به خود و دیگران کمک نماید. شایان ذکر است که مطالب بسیاری درمتون دینی ما در باب هوش معنوی و مؤلفه های آن وجود دارد که شاید تنها تفاوت عناوین این مطالب (عناوین غیر از عنوان هوش معنوی) باعث غفلت و عدم تعمق شایسته و کافی در مورد آنها گردیده است [۱].

هوش رفتار حل مسأله سازگارانه ای است که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگارانه جهت گیری شده است. رفتار سازگارانه، شباهت اهداف متعددی را که باعث تعارض درونی می شوند، کاهش می دهد. این مفهوم هوش، مبتنی بر گزاره ای است که فرایند حرکت به سوی اهداف، انجام راهبردهایی را برای غلبه بر موانع و حل مسأله ضروری میسازد [۲]. در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود [۳].

۲. معنویت

اگر لغت معنویت را بررسی کنیم، درمی یابیم که منظور از این لغت تا دهه ۱۹۶۰ بیشتر مباحث دینی بود. به عنوان مثال بحث معنویت در کاتولیک، مربوط به دستوالعملهایی درباره روش زندگی طبق دین بود. اما امروزه اکثر متفکرین تربیت معنوی و دینی را دو مقوله جداگانه فرض می کنند و معنویت و سکولار را در برابر دین بکار می برند و واژه معنویت را به جای دین انتخاب می کنند و معتقدند که این واژه مناسب تر است و به تحقیقاتی استناد می کنند که در آن تحقیقات افراد از کلمه دین و مذهب گریزان و به سوی معنویت گرایش دارند. گرایش به کاربرد معنویت در تمام رشته ها مثلا معنویت در پرستاری، علوم اجتماعی، اکولوژی و حوزه هایی مانند رسانه ها و حتی حوزه هایی مانند فیزیک جدید وجود دارد. طبیعتا تاکید بر بعد معنوی از این دیدگاه نشأت گرفته است که بعد معنوی اساسا برای نیکبختی و کمال انسان است، اما سعادت و نیکبختی در یک طیف وسیعی از علائق مبهم است و این طیف وسیع شامل؛ دینی، غیر دینی و ضد دینی است. معنویت به عنوان یکی از ابعاد انسانیت شامل آگاهی و خودشناسی میشود بیلوتا معتقد است معنویت، نیاز فراتر رفتن از خود در زندگی روزمره و یکپارچه شدن با کسی غیر از خودمان است، این آگاهی ممکن است منجر به تجربه ای شود که فراتر از خودمان است [۴].

معنویت امری همگانی است و همانند هیجان، درجات و جلوه‌های مختلفی دارد؛ ممکن است هشیار یا ناهشیار، رشد یافته یا غیررشد یافته، سالم یا بیمارگونه، ساده یا پیچیده و مفید یا خطرناک باشد [۵]. ایمونز تلاش کرد معنویت را بر اساس تعریف گاردنر از هوش، در چارچوب هوش مطرح نماید. وی معتقد است معنویت می‌تواند شکلی از هوش تلقی شود؛ زیرا عملکرد و سازگاری فرد (مثلاً سلامتی بیشتر) را پیش‌بینی میکند و قابلیت‌هایی را مطرح میکند که افراد را قادر می‌سازد به حل مسائل بپردازد و به اهدافشان دسترسی داشته باشد. گاردنر ایمونز را مورد انتقاد قرار میدهد و معتقد است که باید جنبه‌هایی از معنویت را که مربوط به تجربه‌های پدیدارشناختی هستند (مثل تجربه تقدس یا حالات متعالی) از جنبه‌های عقلانی، حل مسأله و پردازش اطلاعات جدا کرد [۶]. میتوان علت مخالفت بعضی از محققان، همانند گاردنر، در مورد این مسأله که هوش معنوی متضمن انگیزش، تمایل، اخلاق و شخصیت است را به نگاه شناختگرایی آنان از هوش نسبت داد [۲].

وگان بعضی از خصوصیات معنویت را چنین عنوان کرده است:

۱- بالاترین سطح رشد در زمینه‌های مختلف شناختی، اخلاقی، هیجانی و بین فردی را در بر میگیرد.

۲- یکی از حوزه‌های رشدی مجزا می باشد.

۳- بیشتر به عنوان نگرش مطرح است (مانند گشودگی نسبت به عشق)

۴- شامل تجربه‌های اوج میشود.

معنویت در دیدگاه مؤلفان این مقاله عبارت است از: ارتباط با وجود متعالی، باور به غیب، باور به رشد و بالندگی انسان در راستای گذشتن از پیچ و خمهای زندگی و تنظیم زندگی شخصی بر مبنای ارتباط با وجود متعالی و درک حضور دائمی وجود متعالی در هستی معنادار، سازمان یافته و جهتدار الهی. این بعد وجودی انسان فطری و ذاتی است و با توجه به رشد و بالندگی انسان و در نتیجه انجام تمرینات و مناسک دینی متحول شده و ارتقا مییابد. [۵]

۳. هوش

یکی از تعاریف اولیه هوش توسط بینه و سیمون (۱۹۰۵) ارائه شده است. بنا به گفته بینه و سیمون، هوش عبارت است از: توانایی قضاوت کردن، فهمیدن و به خوبی استدلال کردن. همچنین، احساس خوب داشتن، توانایی سازگار شدن و ابتکاری بودن. هوش رفتار حل مسأله سازگاران را ایست که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگاران جهتگیری شده است. رفتار سازگاران، شباهت اهداف متعددی را که باعث تعارض درونی میشوند، کاهش می‌دهد. این مفهوم هوش، مبتنی بر گزاره ای است که فرایند حرکت به سوی اهداف، انجام راهبردهایی را برای غلبه بر موانع و حل مسأله ضروری میسازد [۲].

گاردنر هوش را مجموعه توانایی‌هایی میداند که برای حل مسأله و ایجاد محصولات جدیدی که در یک فرهنگ ارزشمند تلقی میشوند، به کار می‌رود. از نظر وی انواع نه گانه هوش عبارتند از: هوش زبانی، موسیقایی، منطقی ریاضی، فضایی، بدنی حرکتی، هوشهای فردی (که شامل هوش درون فردی و بین فردی میشود)، هوش طبیعتی و هوش وجودی که شامل ظرفیت مطرح کردن سؤالات وجودی است [۶].

۴. هوش معنوی

هوش معنوی یا SQ را می‌توان آن چیزهایی دانست که ما به آنها معتقدیم و نقش باورها، هنجارها، عقاید و ارزش‌هایی را در فعالیت‌هایی که بر عهده می‌گیریم در بر می‌گیرد. به عبارتی، هوشی که به واسطه آن به سؤال‌سازی در ارتباط با مسائل اساسی در زندگی مان می‌پردازیم و به وسیله آن در زندگی خود تغییراتی را ایجاد می‌کنیم. با استفاده از هوش معنوی به حل مشکلات با توجه به جایگاه، معنا و ارزش آن مشکلات می‌پردازیم، هوشی که قادریم توسط آن به کارها و فعالیت‌هایمان معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن به معنای عملکردمان آگاه شویم و دریابیم که کدام یک از اعمال و رفتارهای ما از اعتبار بیشتری برخوردار است و کدام مسیر در زندگی مان بالاتر و عالی است تا آن را الگو و اسوه زندگی خود سازیم. یکی از نمادهایی که معمولاً در توضیح هوش معنوی به کار گرفته می‌شود نماد گل نیلوفر است که در آن تلفیق سنت و عقاید موجود در شرق و غرب و با

استعانت از مسائل علمی، مدلی قابل لمس و زیبا برای هوش معنوی ارائه داد. رابرت آمانس (۲۰۰۰) هوش معنوی را به عنوان استفاده توافقی اطلاعات معنوی برای تسهیل حل مشکل روزانه و کمال غایی تعریف می کند. او برای هوش معنوی ۵ جزء پیشنهاد می کند:

۱- صلاحیت برای فایق آمدن فیزیکی و مادی.

۲- توانایی برای افزایش تجربی حالات هوشیاری.

۳- توانایی برای پاک کردن تجربه روزانه .

۴- توانایی برای مورد استفاده قرار دادن منابع معنوی برای حل مشکل .

۵- صلاحیت برای پرهیزگار بودن. [۳].

فرانسیس واگان اظهار می دارد ، هوش معنوی وابسته به حیات روحی و روانی ذهن و ارتباطشان با هستی در جهان است . هوش معنوی بر صلاحیت فهم عمقی سؤالات موجود و اطلاع در سطوح گوناگون هوشیاری دلالت دارد . هوش معنوی بر آگاهی روان به عنوان بنای وجودی یا به عنوان خلق نیروی زندگی از تکامل تدریجی دلالت دارد [۳].

وهان (۲۰۰۲) معتقد است که هوش معنوی، یکی از انواع هوش های چندگانه است که به طور مستقل می تواند رشد و توسعه یابد . هوش معنوی نیازمند شیوه های مختلف شناخت و وحدت زندگی درونی ذهن و روح با زندگی در دنیای هستی است. هوش معنوی می تواند به وسیله تلاش، جستجو و تمرین پرورش یابد . انسان برای کسب قدرت تشخیص در تصمیم گیری هایی که به رشد سلامت نفس و روان کمک می کند، نیازمند هوش معنوی است [۷]. بر همین اساس، زوهار و مارشال (۲۰۰۰) معتقدند، هوش معنوی موجب می شود که فرد در برابر رویدادها و حوادث زندگی، بینشی عمیق بیابد و از سختی های زندگی نترسد و با صبر و تفکر با آنها مقابله نموده و راه حل های منطقی و انسانی برای آنها بیابد. مک شری و همکاران (۲۰۰۲) تاکید می کنند که هوش معنوی زیربنای باورهای فرد است که سبب اثرگذاری بر عملکرد وی می شود؛ به گونه ای که شکل واقعی زندگی را قالب بندی می کند . هوش معنوی باعث افزایش قدرت انعطاف پذیری و خودآگاهی انسان شده است. به طوری که در برابر مشکلات و سختی های زندگی، بردباری و صبوری بیشتری دارند. در واقع، هوش معنوی ظرفیتی برای الهام است و با شهود و نگرش کل نگر به جهان هستی، در جستجوی پاسخی برای پرسش های بنیادی زندگی و نقد سنت ها و آداب و رسوم می باشد [۷]. به منظور برآوردن معنا در زندگی، افراد بویژه مدیران و رهبران باید اهمیت کارشان را به مردم نشان داده و بینشی فراهم کنند که چرا بشر نیاز دارد در هر کاری که انجام می دهد معنایی بیابد و بویژه در زمان تغییر که ما در جستجوی معنا هستیم این موضوع اهمیت زیادی می یابد. مفهوم هوش معنوی در بردارنده نوعی سازگاری و رفتار حل مسئله است که بالاترین سطوح رشد را در حیطه های مختلف شناختی، اخلاقی، هیجانی، بین فردی و ... شامل می شود و فرد را در جهت هماهنگی با پدیده های اطرافش و دستیابی به یکپارچگی درونی و بیرونی یاری می نماید . این هوش به فرد دیدی کلی در مورد زندگی و همه تجارب و رویدادها می دهد و او را قادر می سازد به چارچوب بندی و تفسیر مجدد تجارب خود پرداخته، شناخت و معرفت خویش را عمق بخشد [۳].

۵. مولفه های هوش معنوی

سانتوس معتقد است هوش معنوی در مورد ارتباط با آفریننده جهان است. وی این هوش را توانایی شناخت اصول زندگی (قوانین طبیعی و معنوی) و بنا نهادن زندگی بر اساس این قوانین تعریف کرده است. وی اصول زیر را برای هوش معنوی عنوان کرده است:

۱- شناخت و تصدیق هوش معنوی؛ یعنی باور داشتن به این مسأله که ما موجوداتی معنوی هستیم و زندگی جسمانی (در این جهان) موقتی است.

۲- بازشناسی و باور یک موجود معنوی برتر (یعنی خداوند).

۳- اگر خالقی هست و ما مخلوق هستیم، باید کتاب راهنمایی هم وجود داشته باشد.

۴- لزوم شناسایی هدف زندگی (وجود چیزی که انسان را فرا میخواند) و پذیرفتن این نکته که از نظر ژنتیکی بعضی از تواناییها کدگذاری شده اند.

۵- شناختن جایگاه خود در نزد خداوند (شخصیت فرد بازتاب فهم وی از خداوند است).

۶- شناخت اصول زندگی و پذیرفتن این امر که برای داشتن زندگی موفق باید سبک زندگی و تصمیمات خود را مطابق این اصول شکل داد. [۸].

ایموزن بعضی از خصوصیات هوش معنوی را چنین عنوان میکند:

الف) هوش معنوی نوعی هوش غایی است که مسائل معنایی و ارزشی را به ما نشان داده و مسائل مرتبط با آن را برای ما حل میکند. هوشی است که اعمال و رفتار ما را در گستره های وسیع از نظر بافت معنایی جای میدهد و همچنین معنادار بودن یک مرحله از زندگیمان را نسبت به مرحله دیگر مورد بررسی قرار میدهد [۹].

ب) هوش معنوی ممکن است در قالب ملاکهای زیر مشاهده شود: صداقت، دلسوزی، توجه به تمام سطوح هشیاری، همدردی متقابل، وجود حسی مبنی بر اینکه نقش مهمی در یک کل وسیعتر دارد، بخشش و خیرخواهی معنوی و عملی، در جستجوی سازگاری و هم سطح شدن با طبیعت و کل هستی، راحت بودن در تنهایی بدون داشتن احساس تنهایی.

ج) افرادی که هوش معنوی بالایی دارند، ظرفیت تعالی داشته و تمایل بالایی نسبت به هشیاری دارند. آنان این ظرفیت را دارند که بخشی از فعالیتهای روزانه خود را به اعمال روحانی و معنوی اختصاص بدهند و فضایی مانند بخشش، سپاسگزاری، فروتنی، دلسوزی و خرد از خود نشان دهند.

هوش معنوی ذهن را روشن و روان انسان را با بستر زیربنایی وجود مرتبط میسازد، به فرد کمک میکند تا واقعیت را از خیال (خطای حسی) تشخیص دهد. این مفهوم در فرهنگهای مختلف به عنوان عشق، خردمندی و خدمت مطرح است [۵]. بعضی از ویژگیهای فردی که برای بهره گیری از هوش معنوی مفید هستند عبارتند از: خردمندی، تمامیت (کامل بودن)، دلسوزی، دیدگاه کل نگر داشتن، درستی و صحت، ذهن باز داشتن و انعطافپذیری [۹]. این ویژگیها روشهای متفاوتی را برای دانستن از طریق روشهای غیرزبانی و غیر منطقی مانند رویا، شهود و تجربه عرفانی، جهت دستیابی به سطوح عمیقتر معنا ارائه میکنند. ویژگیهایی که لازمه هوش معنوی هستند، احتمالاً در کنار تواناییها و فعالیتهای دیگری قرار دارند که عبارتند از: دعاکردن، تعمق، رویاها و تحلیل رویا، باورها و ارزشهای دینی و معنوی، شناخت و مهارت در فهم و تفسیر مفاهیم مقدس و توانایی داشتن حالات فراروندگی. به عنوان مثال، بعضی از حقایق قدیمی همانند آزار نرساندن که فضایل اخلاقی را مورد توجه قرار میدهند، ممکن است به عنوان روشهایی برای تقویت هوش معنوی مطرح باشند. همچنین مسائل معنوی ممکن است شامل مواردی از قبیل تفکر در مورد سوالات وجودی مانند وجود زندگی پس از مرگ، جستجوی معنا در زندگی، علاقمندی به عبادت و تعمق مؤثر، رشد حس هدفمندی زندگی، رشد رابطه با خود، هماهنگی با قدرت برتر و نقش آن در زندگی خود باشد [۲]. فریدمن و مک دونالد پس از مرور معانی مختلف معنویت، مؤلفه های مهم آن را چنین عنوان می نمایند:

۱- تمرکز داشتن بر معنی نهایی.

۲- آگاهی از سطوح چندگانه هوشیاری و رشد آنها.

۳- اعتقاد به گرانبها و مقدس بودن زندگی.

۴- ارتقای خود به یک کل بزرگتر [۶].

نوبل و وگان معتقدند مؤلفه های هشتگانه ای که نشاندهنده هوش معنوی رشد یافته هستند عبارتند از: درستی و صراحت، تمامیت، تواضع، مهربانی، سخاوت، تحمل، مقاومت و پایداری و تمایل به برطرف کردن نیازهای دیگران [۲]. مک مولن (۲۰۰۳) معتقد است ارزشهایی مانند شجاعت، یکپارچگی، شهود و دلسوزی از مؤلفه های هوش معنوی هستند. همچنین وی معتقد است بین بصیرت و هوش معنوی رابطه وجود دارد و در مقابل، استرس ضد شهود است. وی یکی از راه های افزایش بصیرت را توجه

آرامش بخش عنوان میکند. از نظر مولن نگرانی، تلاش فزاینده و نافرجامی است که به دلیل تأخیر در تصمیم گیری روی میدهد. بروس لیچفیلد مشخصات هوش معنوی را چنین مطرح میکند:

۱- آگاهی از تفاوت؛

۲- شگفتی، حس ماوراء الطبیعه و تقدس؛

۳- حکمت و خرد؛

۴- آگاهی و دوراندیشی، توان گوش دادن (ساکت بودن و به ندای خداوند گوش دادن)؛

۵- هنگام آشفته‌گی و تناقض و دوگانگی آرام بودن؛

۶- تعهد، فداکاری و ایمان [۱۰].

۶. رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۱۱].

این اعمال و رفتارها که درمحل کار اتفاق می افتند را اینگونه تعریف می کنند: «مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند» [۱۱]. این تعریف بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تاکید دارد: اول اینکه این رفتار باید داوطلبانه، باشد یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد و ویژگی سوم این است که رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چندوجهی دارد. با این تعاریف، از انسان به عنوان شهروند سازمانی انتظار می رود بیش از الزامات نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می کنند و در اثر این رفتارهای آنان اثربخشی سازمانی بهبود می یابد [۱۲].

۷. ابعاد رفتار شهروندی

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در تحقیقات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره شده است [۱۱]. پادساکف در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته بندی مفصلی از اینگونه رفتارها انجام داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می نماید: [۱۱]

۱- رفتارهای یاری گرانه

۲- جوانمردی

۳- نوآوری فردی

۴- فضیلت مدنی

۵- تعهد سازمانی

۶- خودرضایت مندی

۷- رشد فردی

عملکرد شهروندی فعالیت هایی مانند کمک به دیگران در انجام کارهای کارکنان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی و مسئولیت پذیری را شامل می شود. که به طور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی با چهار بعد زیر ارائه می نمایند:

- ۱- پشتکار توأم با شور و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت های کاری موفقیت آمیز ضروری است.
- ۲- داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست.
- ۳- مساعدت و همکاری با دیگران.
- ۴- پیروی از مقررات و رویه های سازمانی.

شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیق های مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. این ابعاد عبارتند از:

- ۱- آداب اجتماعی: مستلزم حمایت از عملیات های اداری سازمان است.
 - ۲- نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود.
 - ۳- وجدان کاری: انجام امور تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود.
 - ۴- جوانمردی: تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن.
 - ۵- نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات.
- آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی به عنوان مؤلفه های کمک کننده، فعال و مثبت مطرحند. آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور ضروری نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود. گراهام معتقد است یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کرده و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد [۱۱]

۸. انواع رفتار شهروندی در سازمان

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع اند:

- ۱- اطاعت سازمانی: این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخصهای اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل و انجام دادن مسئولیتها با توجه به منابع سازمانی است.
- ۲- وفاداری سازمانی: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد و واحدها و بخشهای سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.
- ۳- مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می یابد که از آن جمله می توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان که در برگزیده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیتهای اجتماعی است بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع

وفاداری) از خود بروز می دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم گیری در حوزه های سیاست گذاری سازمان داده می شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان می دهند [۱۲].

۹. عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی

بررسی های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و عوامل اثرگذار بر آن نشان دهنده تاکید بر چهار دسته عوامل زیر بوده است:

۱- ویژگی های فردی کارکنان

۲- ویژگی های شغلی

۳- ویژگی های سازمانی

۴- رفتارهای رهبری

تحقیقات اولیه صورت گرفته توسط ارگان و همکاران عمدتاً بر نگرش های کارکنان و گرایشها و رفتار حمایتی رهبر متمرکز بوده است. پادساکف و همکاران، قلمرو رفتارهای رهبری را به انواع مختلف رفتارهای رهبری، تعاملی و تحولی گسترش داده اند. اثرات ویژگی های شغلی و سازمانی عمدتاً در تئوری های مربوط به جایگزین های رهبری مطرح شده که توسط صاحب نظران مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است. پژوهش های اولیه در بر گیرنده ویژگی های فردی بر دو محور اصلی رضایت کارکنان و تایید حالت روحی مثبت کارکنان متمرکز است. اورگان و ریان عامل کلی مؤثر بر روحیه را تعهد سازمانی، درک از عدالت و درک از رفتار حمایتی رهبری تلقی می کنند و سایر تحقیقات نشانگر ارتباط معنادار آنها از رفتار شهروندی سازمانی است (البته شدت این همبستگی ها متفاوت بوده است) که بیانگر اهمیت این متغیرها در تعیین رفتار شهروندی سازمانی می باشد [۱۱].

۱۰. رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی در سازمان

یکی از عوامل کلیدی و بسیار مهم در تحقق نیافتن رفتار شهروندی سازمانی در سازمان ها فرسودگی های شغلی افراد در محیط کار می باشد. فرسودگی کاری در حقیقت نوعی فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. با محرک های تنشزایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است. رسیدن به مرتبه رفتار شهروندی سازمانی وابستگی تنگاتنگی با مؤلفه های روانشناختی دارد. رفتار شهروندی سازمانی زمانی به کیفیت مطلوب خواهد رسید که مجموع عوامل و شرایط مورد نیاز جهت بستر اجرایی این نوع رفتار محقق شده باشد [۱۲].

۱۱. رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

یکی از مهمترین پیامدهای عدالت سازمانی که اخیراً مورد توجه قرار گرفته است رفتار شهروندی سازمانی و حیطة های مختلف آن است و از میان انواع مختلف عدالت، عدالت های رویه ای و تعاملی از قدرت تأثیرگذاری بیشتری برخوردار هستند. اسکارلیکی و تتکا نشان داده اند که مدیران و سرپرستان واحدهایی که اصول عدالت سازمانی را طی دوره های آموزشی فراگرفته اند، از نظر زبردستان بیشتر به عنوان افرادی عادل و منصف ارزیابی شده اند و همین نوع ارزیابی باعث شده که زبردستان رفتار شهروندی بیشتری نسبت به واحد کاری و همکاران خود ابراز نمایند. گرینبرگ معتقد است کارکنانی که احساس نابرابری می کنند با واکنش های منفی از جمله امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای ضعیف شهروندی سازمانی و در شکل حاد آن، استعفا از کار به این نابرابری پاسخ می دهند. عدالت سازمانی و حیطة های مختلف آن (عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی) پیش بینی کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی مانند غیبت، ترک شغل، تعهد سازمانی و ... هستند. اما رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از موضوع های جدیدی است که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که عدالت

سازمانی کلی و حیطة های مختلف آن با رفتار شهروندی سازمانی کلی و حیطة های آن همبستگی مثبت معنی داری دارند. نتایج حاصل با پژوهش های ذکر شده در پیشینه تحقیق هماهنگ هستند. نتیجه این پژوهش و پژوهش های دیگری که در مورد نظریه عدالت سازمانی در کشور انجام شده، اهمیت و نقش آن را به عنوان یک ابزار انگیزشی مهم در رفتارهای سازمانی بیان می کند و جا دارد که مسئولان و مدیران سازمان ها آن را مد نظر قرار دهند. بر اساس نظریه عدالت سازمانی می توان پیش بینی کرد که کارکنان در قبال وجود یا عدم وجود عدالت سازمانی در محل کار واکنش نشان می دهند. یکی از این واکنش ها افزایش یا کاهش برون داده است، به این معنا که اگر کارکنان مشاهده کنند که در سازمان، عدالت اجرا نمی شود دچار نوعی تنش منفی می شوند، در نتیجه برای کاهش این تنه سعی می کنند میزان درونداده ها و مشارکت های خود را در سازمان کاهش دهند. در چنین مواردی، ممکن است رفتار شهروندی آنها کاهش یابد. برعکس، اگر کارکنان احساس کنند که در محل کار عدالت سازمانی وجود دارد برانگیخته می شوند تا با انجام رفتارهای یاری دهنده مانند رفتار شهروندی سازمان، درونداده ها و مشارکت خود را در سازمان افزایش دهند. پودساکف مطرح کرده که وقتی به طور عادلانه با کارکنان در سازمان ها رفتار می شود و سرپرستان ارتباط خوبی با آنها دارند میزان رفتار شهروندی سازمانی آنها افزایش می یابد. چنین نتایجی در کشورهای دیگر نیز حاصل شده است [۱۲].

۱۲. روش تحقیق

روش بکار گرفته شده در این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است. توصیفی از این جهت که تصویری از وضع موجود را ارائه می دهد، و به توصیف منظم و نظامدار وضعیت فعلی آن می پردازد، و پیمایشی از این جهت که داده های مورد نظر از طریق نمونه گیری یا سرشماری از جامعه برای بررسی توزیع ویژگیهای آماری گردآوری می گردد [۱۳]. همچنین به دلیل اینکه رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته مورد مطالعه قرار گرفته است، از نوع همبستگی است. پرسشنامه شماره یک با ضریب پایایی ۰,۹۶ به منظور بررسی هوش معنوی و پرسشنامه شماره دو با ضریب پایایی ۰,۹۳ به منظور بررسی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شهرداری مهاجران اجرا شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از شاخصهای مناسب آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل گردیدند. به منظور بررسی میزان همبستگی مولفه ها از "ضرایب هم بستگی پیرسون" استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش را تمامی کارکنان شهرداری مهاجران تشکیل می دادند که تعداد آنها ۱۷۵ نفر می باشد. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۲۰ نفر به عنوان نمونه و به شکل تصادفی ساده انتخاب شدند.

$$n = \frac{N t^2 p q}{N d^2 + t^2 p q}$$

$$\frac{175(1.96*1.96)(0.5*0.5)}{175*(0.05*0.05)+(1.96*1.96)(0.5*0.5)} = 120$$

که در آن N جمعیت جامعه آماری که برابر است با ۱۷۵ نفر - $t=1/96$ ضریب اطمینان در حد ۰.۹۵ (%۵) - $P(\alpha) = 5\%$ نسبت حاضرین صفت خاص در جمعیت نمونه - $q = 50\%$ نسبت فاقدین صفت خاص در جمعیت نمونه - $pq=52$ واریانس متغیر مورد نظر در جمعیت نمونه - $d=0/05$ دقت احتمالی مطلوب یا فاصله اطمینان.

۱۳. یافته های پژوهش

نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داد که در تمام متغیرهای پژوهش، داده ها نرمال هستند ($p>0.05$). بنابراین بمنظور آزمون فرضیه های تحقیق، باید از آمار پارامتریک (آزمون همبستگی پیرسون) استفاده کرد ولی چون هوش معنوی و رفتار

شهروند سازمانی هر دو در سطح فاصله ای سنجیده شده اند بنابراین برای آزمون فرضیه از ضریب همبستگی اسپرمن استفاده شده است. نتایج آزمون فرضیه ها نشان میدهد که همبستگی معنی داری بین متغیرهای آنها وجود دارد.

آزمون فرضیه اصلی: بین هوش معنوی و رفتار شهروند سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۱: نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی

مقدار ضریب همبستگی اسپرمن	ضریب تعیین	سطح معنی داری	حجم نمونه
۰,۴۹۴	۰,۶۵	۰,۰۰۰	۱۲۰

طبق جدول فوق بین دو متغیر فوق همبستگی $r=0,494$ با سطح معنی داری $p=0,000$ وجود دارد و چون سطح معنی داری کمتر از $0,05$ است پس همبستگی بین دو متغیر معنی دار می باشد.

آزمون فرضیه دوم: بین مولفه رفتار شهروند سازمانی (آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، همکاری، محافظت از منابع، جوانمردی و نزاکت) و هوش معنوی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲: نتایج حاصل از آزمون فرضیه های فرعی

متغیر	آداب اجتماعی		نوع دوستی		وجدان کاری		همکاری	
	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری
هوش معنوی	۰,۳۸۱	۰,۰۰۰	۰,۲۹۸	۰,۰۰۰	۰,۲۵۶	۰,۰۰۰	۰,۳۰۹	۰,۰۴۱
متغیر	محافظت از منابع		جوانمردی		نزاکت			
	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری	ضریب همبستگی معنی داری	سطح معنی داری		
هوش معنوی	۰,۳۴۳	۰,۰۷۱	۰,۲۹۴	۰,۰۶۱	۰,۳۰۲	۰,۰۶۶		

بین آداب اجتماعی با هوش معنوی ضریب همبستگی $0,381$ ، نوع دوستی با هوش معنوی ضریب همبستگی $0,298$ ، بین وجدان کاری با هوش معنوی ضریب همبستگی $0,256$ ، بین همکاری با هوش معنوی ضریب همبستگی $0,309$ وجود دارد که با توجه به اینکه دارای سطح معنی داری کمتر از $0,05$ می باشند بنابراین همبستگی بین متغیرها معنی دار و مثبت می باشد. بعبارت دیگر هر چه آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری و همکاری بیشتر شود هوش معنوی نیز زیاد تر می شود. اما بقیه مولفه ها یعنی محافظت از منابع، جوانمردی و نزاکت بعلا اینکه دارای سطح معنی داری بیشتر از $0,05$ هستند بنابراین بین آنها با هوش معنوی رابطه وجود ندارد.

۳. بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش معنوی با کارکنان شهرداری مهاجران همبستگی مثبت و معنا داری وجود دارد. بعبارت دیگر هر چه کارکنان شهرداری از هوش بالاتری برخوردار باشند، امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر می شود. نتایج با یافته های هارمر (۲۰۰۸)، گارسیا زامور (۲۰۰۳)، کریست و همکاران (۲۰۰۳)، به نقل از هارمر (۲۰۰۸) و فتاحی و همکاران (۱۳۸۵) هم سو می باشد. مطالعات اسکرپینگ و کینجرسکی نشان داد هوش معنوی و معنویت در محیط کار، تجربه میان فردی را در سازمان افزایش می دهد. معنویت باعث احساس مشترک، احترام و وابستگی بین افراد می شود. مدیران با هوش معنوی بالاتر با عشق، دلسوزی و خرد رفتار می کنند، مسولیت پذیر بوده و در برابر تغییرات و مشکلات محیط کاری بردبار و متعهد به وظایف

خویش هستند. تحقیقات گوناگون رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد تایید قرار داده اند. هوش معنوی عمیق ترین و کاملترین نوع هوش معنوی می تواند میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی را در بین مدیران و روسا پیش بینی کند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های تحقیق نشان داد که در بین مولفه های رفتار شهروند سازمانی با هوش معنوی کارکنان کارکنان شهرداری مهاجران، آداب اجتماعی با ضریب همبستگی معادل ۰,۳۸۱، دارای قویترین همبستگی در بین سایر مولفه ها می باشد که نشان دهنده نوعی رفتار قوی است که کارکنان کارکنان شهرداری مهاجران برای مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی از خود نشان می دهند. بعد از آن مولفه همکاری دارای ضریب همبستگی معادل ۰,۳۰۹ می باشد که این مولفه نیز نشان دهنده همکاری خوب کارکنان شهرداری مهاجران با زیر دستان خودشان میباشد. سومین مولفه رفتار شهروند سازمانی یعنی نوع دوستی می باشد که داری ضریب همبستگی معادل ۰,۲۹۸، میباشد که نشان دهنده همبستگی متوسطی با هوش معنوی می باشد که بیان کننده کمک کردن کارکنان کارکنان شهرداری مهاجران به همکاران در عملکردهای مربوط به وظایفشان و یا کسانی که دارای مشکلات کار هستند، می باشد و در نهایت در بین مولفه های رفتار شهروند سازمانی با هوش معنوی که مورد پذیرش واقع شده است، مولفه وجدان کاری می باشد که با ضریب همبستگی معادل ۰,۲۵۶، دارای همبستگی متوسط با هوش معنوی است و نشان دهنده تمایل به شکیبایی کارکنان شهرداری مهاجران در مقابل مزاحمت های اجتناب پذیر و اجحاف کاری بدون این که شکوه و شکایتی داشته باشند می باشد.

با توجه به اینکه هوش معنوی جنبه ای کاربردی از معنویت است، برای تقویت هوش معنوی پیشنهاد می شود که 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 امور، آگاهی و شکر گذاری بابت موهبت های زندگی فردی و سازمانی، اجازه انجام تمارین معنوی، جلسات بازبینی اقدامات سازمان به لحاظ معنوی و غیره باشد. این نوع معنویت می تواند مختص افراد مذهبی نباشد و همه سازمان را در برگیرد. همچنین پیشنهاد می شود که مدیران در جهت بهبود عملکرد کارکنان، کمک کردن به زیردستان و همکاران را مورد توجه قرار دهند و نیز تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب پذیر را نیز تقویت نمایند

مراجع

- [۱] غباری بناب، باقر، سلیمی، محمد، (۱۳۸۶)، هوش معنوی، فصلنامه علمی پژوهشی اندیشه نوین دینی، سال سوم، شماره دهم.
- [2]- Nael, D. D. (2004), *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence: A consideration of traditional Christianity and New Age/individualistic spirituality*; Unpublished thesis. Australia: The university of south Australia.
- [۳] عبدالله زاده، حسن، باقر پور، معصومه، بوژمهرانی، سمانه، لطیفی، محدثه، (۱۳۸۸)، هوش معنوی (مفاهیم، سنجش و کاربردهای آن)، تهران، انتشارات روان سنجی.
- [4]- Appelbaum, Steven & Bartolomucci, Nicolas & Beaumier, Erika & Boulanger, Jonathan & Corrigan, Rodney & Dore, Isabelle & Girard, Chrystine & Serroni, Carlo, (2004) , "organizational citizenship behavior : a case study of culture , leadership and trust " manamement decision Vol.42 No.1, pp. 13-40.
- [5]- Vaughan, F. , (2003), What is spiritual intelligence? *Journal of humanistic psychology*. 42, (2).
- [۶]- Amram, Joseph (Yosi), (2005), *Intelligence Beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership*, Institute of Transpersonal Psychology.
- [۷] سهرابی، فرامرز، (۱۳۸۵)، درآمدی بر هوش معنوی، فصلنامه معنا، ویژه نامه روانشناسی دین، شماره ۲.
- [۸]- Santos, E, Severo, (2006), *Spiritual intelligence; What is spiritual intelligence? How it benefits a person?*, www. Skopun. Files. Wordpress.com.
- [۹]- zohar, D. & Marshall, I., (2000), *SQ- Spiritual intelligence, the ultimate intelligence*. London: Bloombury.
- [۱۰]- McMullen, B., (2003), *Spiritual intelligence*; www. Studentbmj.com.
- [۱۱] مستبصری، نجابی، ع، (۱۳۸۷). فرسودگی شرلی عامل تعدیل کننده OCB در سازمان، انتشارات نی تهران.

[۱۲]- Bienstock, C.Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel,(2003) ,“ organizational citizenship behavior and service quality “ journal of services marketing, Vol .17 No.4, pp. 357-378.

[۱۳]حافظ نیا،محمد رضا.(۱۳۸۵)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، ص ۱۱۵.