

تاثیر هوش معنوی بر عملکرد سازمانی با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت شیر پگاه استان اصفهان)

سعید لندران اصفهان^۱ - سیدحسن حسینی^۲ - محسن حبیبی^۳ - مهدی صمیمی^۴

چکیده

زمینه: نقش رهبران معنوی تحریک و برانگیختن کارکنان با استفاده از چشم انداز معنوی و ایجاد زمینه‌های فرهنگی براساس ارزشهای انسانی می‌باشد تا کارکنانی توانمند، دارای بهره‌وری بالا، متعهد و با انگیزه را تربیت و پرورش دهند.
هدف: بررسی تاثیر هوش معنوی بر عملکرد از طریق رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد که در این پژوهش از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی استفاده شده است.

روش‌ها: جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شرکت شیر پگاه استان اصفهان می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده گردید که روایی آن مبتنی بر نظر اساتید و خبرگان و پایایی آن با استفاده از مقادیر آلفای کرونباخ تایید گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها، برای بررسی رابطه‌ی بین متغیرها و آزمون فرضیات، از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار spss و Amos استفاده گردید.

یافته‌ها: حاکی از پذیرش کلیه فرضیه‌های پژوهش می‌باشد بعبارتی هم هوش معنوی بر رفتار شهروندی تاثیر گذار می‌باشد و هم رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد تاثیر گذار است. لذا می‌توان نتیجه گرفت که هوش معنوی نیز بر عملکرد تاثیر گذار است.

نتیجه‌گیری: ایجاد رهبری معنوی در فرایند مدیریت سازمان منجر به بهبود بیشتر رقابت و عملکرد سازمان خواهد شد.

کلمات کلیدی: هوش معنوی، عملکرد، رفتار شهروندی سازمانی

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی مبارکه و دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و منابع انسانی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

^۲ دکتری مدیریت منابع انسانی و مدرس دانشکده مدیریت دانشگاه امام علی، تهران، ایران.

^۳ دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد تهران شمال.

^۴ دکتری مدیریت IT و مدرس دانشکده مدیریت دانشگاه امام علی، تهران، ایران.

مقدمه

سازمان‌های امروزی در محیطی فعالیت می‌کنند که بسیار پیچیده و پویاست و تغییرات سریع و غیر قابل پیش بینی در محیط آنها به وقوع می‌پیوندد (امرای و همکاران، ۱۳۹۰). به واسطه این تغییرات سازمان‌ها به سمت چابکی، فعالیت و پویایی بیشتر پیش می‌روند و به اهمیت نیروی انسانی متعهد و برانگیخته خود به عنوان مهمترین مزیت رقابتی خود بیش از پیش واقف می‌شوند (محمدیاری، ۱۳۸۹). در نتیجه به دنبال ایجاد محیط‌های کاری هستند که به آنها در جذب، نگهداری، ارتقاء و انگیزش یک تیم از کارکنان ماهر و متخصص کمک کند. برای ایجاد چنین محیطی ایجاد حس معنویت و هدف در میان کارکنان به عنوان یک ضرورت اساسی مطرح شد (امرای و همکاران). معنویت را می‌توان با استفاده از واژه‌هایی چون اعتماد، عشق، خدمت، خرد، لذت بردن، صلح، وحدت و انسجام معنا کرد. معنویت در سازمان مفهوم نو ظهوری است و برای کاربردی کردن آن در سازمان، معنویت را در کنار رهبریسازمانی و به عنوان رهبری معنوی^۲ به کار می‌برند و این ترکیب را این طور توجیه می‌کنند که افراد تمامی نیازهای خود (معنوی، ذهنی و فیزیکی) را به محیط کاری می‌آورند و مدیران برای ارضای این نیازها با استفاده از رهبری معنوی در مورد این مفهوم که همه افراد دارای یک صدای درونی هستند شناخت پیدامی‌کنند و اینکه این صدای درونی منبع نهایی حل مشکلات فردی و کاری و رویارویی با مسائل و مشکلات میباشد (کینگ^۳، ۲۰۰۷). بنابراین رهبر باید نسبت به پیروانش شناخت کافی پیدا کند تا بتواند بر آنها تاثیر گذارد تا قدرت و توانایی افراد برای تحقق اهداف سازمانی افزایش یابد البته در این بین توجه به تمامی نیازهای افراد اهمیت می‌یابد (آلن و هلمز^۴، ۲۰۱۶).

با توجه به مطالب بیان شده می‌توان گفت اصلی ترین جزئی محیط‌های کاری معنوی رهبری معنوی است. رهبران معنوی با کمک به دیگران در یافتن روح درونی خود، دربه دست آوردن و حفظ اعتماد دیگران، گوش دادن موثر به خواسته‌های دیگران و در کل خدمت به همکاران خود بدون در نظر گرفتن علائق شخصی عمل می‌کنند. رهبران معنوی به کارها و فعالیت‌های افراد با استفاده از وصل کردن آنها به ارزش‌های عمیق درونی شان معنا و مفهوم می‌دهند و باعث افزایش تعهد^۵، عملکرد^۶، انگیزش^۷ و نهایتاً تبدیل افراد به شهروندان سازمانی می‌شوند. (هلمین^۸، ۲۰۱۴) کارکنان متعهد نسبت به سازمان خود احساس هویت قوی دارند و این تعهد بالای افراد مسلماً در افزایش عملکرد آنها نیز موثر خواهد بود این امر می‌تواند موجب فراتر رفتن افراد از وظایف رسمی شان و بروز رفتار شهروندی سازمانی^۹ گردد. در دهه ی اخیر موضوع عملکرد به یکی از موضوعات مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم زمینه‌های پژوهشی و هم زمینه‌های کاربردی منجر به بروز نو آوری هایی گشته است (کارول و دیگران، ۲۰۱۱). سازمانها نمی‌توانند بدون داشتن افراد متعهد و شهروندان خوب (۵) و درک اینکه آنها ارزشمندترین دارایی سازمانند به مسیر حرکت خود ادامه دهند (۶). این امر برای همه سازمان‌ها بالاحص سازمان‌های خدماتی، از اهمیت زیادی برخوردار است چراکه این سازمانها به منابع انسانی خود بسیار وابسته هستند و کارکنان آنها تاثیر بسیاری بر رشد و بقا سازمان دارند. به عبارت دیگر این سازمانها می‌توانند با ایجاد رهبری معنوی در فرایند مدیریت سازمان خود منجر به بهبود بیشتر رقابت و عملکرد سازمان خود شوند. -هوش معنوی^{۱۰}:

به طور کلی می‌توان پیدایش سازه هوش معنوی را به عنوان کاربرد ظرفیت ها و منابع معنوی در زمینه‌ها و موقعیت‌های عملی در نظر گرفت افراد زمانی هوش معنوی را به کار می‌برند که بخواهند از ظرفیت‌ها و منابع معنوی برای تصمیمگیری‌های مهم و اندیشه در موضوعات وجودی یا تلاش در جهت حل مسائل روزانه استفاده کنند (نداف و دانشور، ۱۳۸۹)، بنابر این، هوش معنوی موضوعات ذهنی معنویت را با تکالیف بیرونی جهان واقعی ادغام

می‌کند ولمن (۲۰۰۱)، دیدگاهی که هوش چندین توانایی مختلف را در بردارد، به وسیله ی روند اخیر در عصب‌شناسی و روانشناسی شناختی حمایت شده است (سیسک و تورانس^{۱۱}، ۲۰۱۱)، تصور هوش معنوی ما را قادر می‌سازد که چیزها را همانطور که هستند ببینیم، عاری از تحریفات ناهشیار. در مقابل افکار آرزومندانه یا درک قطعیت، تمرین هوش معنوی ایجاب می‌کند که با واقعیاتی هستی‌گرایانه از قبیل آزادی، رنج، مرگ و درگیر شدن با جستجوی دائمی برای معنا، مواجه شویم. هوش معنوی همچنین برای بسیاری از مردم، دلالت بر حساسیت زیبایی‌شناسی و تحسین زیبایی دارد و از لحاظ فیزیکی، بعضی اوقات با حساسیت به انرژی نافذ جاری در بدن مرتبط است. روشهایی از قبیل مراقبه، یوگا و ورزشهای رزمی که مغز را آرام می‌کنند، می‌توانند آگاهی را گسترش داده و حساسیت ادراکی را به انرژی، صدا نور و سطوح نافذ و دقیقه شیباری پالایش کنند. هوش معنوی می‌تواند با روشهای متنوعی برای تربیت توجه، تغییر شکل دادن هیجانانگیز و ترویج و تربیت رفتارهای اخلاقی، رشد یابد. این شیوه‌ها خاصیت منحصر به فرد هیچیک از سنت‌های مذهبی یا آموزشهای معنوی نمی‌باشد (موسوی و همکاران، ۱۳۹۰) گر چه آن با رشد اخلاقی، هیجانی و شناختی مرتبط شده است، اما با هیچیک از آنها نیز همانند نمی‌باشد. لذا هوش معنوی به میزان متفاوتی توسعه می‌یابد (گاردنر^{۱۲}، ۲۰۰۰). یک نفر ممکن است بیشتر در یکی از حیطه‌ها رشد یابد ولی در حیطه‌های دیگر نه قتی مباحث و مسائل اخلاقی هیجانی حل نشده باقی می‌ماند، دقیقاً از رشد معنوی باز داری میشود. و رشد معنوی، جلوه‌ای از هوش معنوی، شامل درجه‌ای از رشد اخلاقی و هیجانی و همچنین رفتار اخلاقی است. (فاکت و برایان^{۱۳}، ۲۰۱۰).

رفتار شهروندی سازمانی:

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان^{۱۴} در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می‌شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. این اعمال و رفتارها که در محل کار اتفاق می‌افتند را اینگونه تعریف می‌کنند: (کدخدا و جهانی، ۱۳۹۱)

«مجموعه‌ای 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 می‌شوند»

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با این وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می‌کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می‌گردد. "اورگان" رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۱).

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱- رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص).
۲- مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد. ۳- رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بعدی دارد.

عملکرد:

امروزه به نظر می‌رسد پیچیدگی، عدم ثبات و غیر قابل پیش بینی بودن تغییرات محیطی، رهیافت‌ها و مفاهیم طراحی سنتی، سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار داده است. مدیران اجرایی نیز پیوسته در تلاش برای طراحی سازمان‌هایی هستند که برای به حرکت درآوردن هدایت عملکرد کوتاه مدت، به قدرکافی کارآمد بوده و برای پایدار نگهداشتن عملکرد بلندمدت، به اندازه کافی منعطف باشند. (ورلی و لالر^{۱۵}، ۲۰۱۰). دیدگاه‌های مختلفی درباره مفهوم عملکرد وجود دارد. عملکرد را میتوان فقط به عنوان نتایجکسب شده در نظر گرفت. برنادین و همکاران^{۱۶} (۱۹۹۵) اظهار می‌دارند که "عملکرد باید به عنوان نتایج کار تعریف شود، چرا که آنها قویترین پیوند را با اهداف راهبردی، رضایت مشتری و درآمدهای مالی دارند". ازسوی دیگر عملکرد را میتوان به عنوان رفتار در نظر گرفت. کمپل^{۱۷} (۱۹۹۰) اعتقاد دارد که عملکرد، رفتار است و باید از نتایج متمایز شود، چرا که میتوانند تحت تأثیر عوامل سیستمها، تحریف شوند. گروه سوم، تعریف عملکرد بر اساس هم نتایج و هم رفتارها را دیدگاه جامع تری می‌دانند. برامبراخ^{۱۸} (۱۹۸۸) بیان می‌دارد که عملکرد هم به معنی رفتار و هم به معنی نتایج است.

در دهه ی اخیر موضوع عملکرد به یکی از موضوعات مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم زمینه‌های پژوهشی و هم زمینه‌های کاربردی منجر به بروز نوآوری‌هایی گشته است. بین سال‌های ۱۸۵۰ تا ۱۹۷۵ سازمان‌ها تنها بر اساس معیارهای مالی به ارزیابی عملکرد می‌پرداختند که به دلایلی مانند دیدگاه کوتاه مدت داشتن فقدان تمرکز استراتژیک و عدم توانایی در فراهم کردن داده در مورد کیفیت، پاسخگویی و انعطاف پذیری، تشویق دیدگاه خوش بینانه، شکست در فراهم کردن اطلاعات در مورد آنچه مشتری خواهان آن هستند و چگونگی عملکرد رقبا مورد انتقاد قرار گرفت. نظامی که در غالب آن نتایج حاصل از ارزیابی به صورت مطلوب و در قالب یک ساز و کار مناسب تاثیر گذار باشد. یکی از مهمترین ضرورت‌های اثربخشی ارزیابی عملکرد سازمان‌ها می‌باشد در دهه ی اخیر موضوع عملکرد به یکی از موضوعات مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم زمینه‌های پژوهشی و هم زمینه‌های کاربردی منجر به بروز نوآوری‌هایی گشته است (کینگ، ۲۰۰۷).

سنجش عملکرد سازمان:

می‌توان عملکرد سازمان را به عنوان توانایی تولید نتایج در ابعادی که از قبل در رابطه با هدف تعیین شده است تعریف کرد (آلن و هلمز^{۱۹}، ۲۰۱۶). در حالیکه ممکن است پژوهشگران بر سر بهترین استراتژی یا ترکیب بهینه استراتژی‌ها توافق نداشته باشند. بیشتر آنها اعتقاد دارند برنامه ریزی استراتژیک در بلند مدت به عملکرد سازمانی و موفقیت آمیز سازمان منجر می‌شود. (معتضدی و حسنخانی، ۱۳۹۱). یک سیستم سنجش عملکرد سازمانی که به خوبی سازماندهی شده باشد می‌تواند برای ارتقای احتمال اجرای موفقیت آمیز استراتژی مهمترین و قدرت مندترین مکانیزم در دست مدیریت باشد (کارول و همکاران^{۲۰}، ۲۰۱۱).

یک سیستم سنجش عملکرد سازمانی اثربخش باید کلیه شاخص‌های عملکرد سازمانی را که در خور یک سازمان هستند و به ابزارهای رشد سازمان مربوط می‌شود در بر گیرد. هیچ‌اجماعی در مورد روش مناسب برای سنجش عملکرد سازمانی وجود ندارد به طور سنتی عملکرد سازمانی از سه طریق سنجیده شده است:

گروه اول مقیاس‌های مالی هستند که به عنوان شاخص عینی از عملکرد سازمانی یک شرکت به کار می‌روند. (فاکت و همکاران، ۲۰۱۱). پژوهشگران مقیاس‌های مالی را نظیر سود، بازگشت سرمایه گذاری (ROI)^{۲۱} و بازگشت سرمایه (ROC)^{۲۲}، گردش مالی و گردش دارائیها، بازگشت دارائیها (ROA)^{۲۳} و بازگشت فروش (ROS)^{۲۴} در مطالعات بیشماری بکار برده اند. مقیاس‌های مالی مشهورترین و پذیرفته ترین رویکرد در مطالعات استراتژی

و عملکرد سازمانی است. طرفداران استفاده از مقیاس‌های مالی بر عینیت حاصل از این مقیاس‌ها تاکید می‌کنند (تیلیکا و همکاران^{۲۵}، ۲۰۱۱).

گروه دوم مقیاس‌های بازار محور^{۲۶} هستند که مورد توجه زیادی قرار گرفته‌اند. ارزش افزوده بازار (MVA) ۲۷ طرفداران زیادی دارد. این شاخص معیار خوبی برای ارزشیابی این مسئله می‌باشد که یک شرکت تا چه حد ثروت برای سهامدار ایجاد کرده است (تیلیکا و همکاران، ۲۰۱۱).

گروه سوم، مقیاس‌های کیفی شامل برداشت‌های ذهنی از عملکرد سازمانی می‌باشند مثل رفتار اخلاقی، رضایت ذینفعان از عملکرد سازمانی، رضایت مشتری و رضایت مدیریت از عملکرد سازمانی (پارنل و دیگران)^{۲۸}. هولمز و ویلون^{۲۹} (۲۰۰۶) اینگونه مقیاس‌ها را شامل نوآور بودن، شهرت بازار^{۳۰} و غیره می‌دانند.

آلن و هولمز^{۳۱} معتقدند به هنگام ارزیابی عملکرد سازمانی شرکت مهم است که تعیین کنیم یک شرکت در مقایسه با رقبا چگونه عمل می‌کند. در بسیاری از پژوهش‌ها به دلیل اینکه مدیران مایل به افشای اطلاعات دقیق شرکت خود نیستند دستیابی به روش‌های عینی اندازه‌گیری عملکرد سازمانی غیر عملی یا غیر ممکن است. حتی اگر چنین اطلاعاتی موجود باشند، وجود آنها تضمین‌کننده صحت سنجش عملکرد سازمانی نیست. بعنوان مثال وقتی یک نمونه آماری مجموعه‌ای از صناعت‌ها را در بر می‌گیرد سنجش عملکرد سازمانی و انجام مقایسه می‌تواند کار دشواری باشد. آنچه در یک صنعت عملکرد سازمانی عالی محسوب می‌شود می‌تواند در صنعت دیگر عملکرد سازمانی متوسط یا ضعیف بشمار آید. اگر پژوهشگران مطالعه خود را به یک صنعت محدود کنند روش‌های عینی سنجش عملکرد سازمانی می‌توانند مناسب باشند ولی تعمیم‌پذیری یافته‌ها به سایر صنایع زیر سوال می‌رود. به هنگام تعیین مقیاس‌ها و استانداردهای عملکرد سازمانی می‌بایست اهداف و استراتژی‌های شرکت مد نظر قرار گیرند. نگرستن به عملکرد سازمانی از یک دیدگاه غیرمالی می‌تواند برای درک فرایندهای سازمانی و پیامدهایی که نمی‌توانند از طریق مقیاس‌های مالی دیده شوند، بصیرت ایجاد کند (کارول و همکاران، ۲۰۱۱).

خاوجا (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر هوش معنوی کارکنان و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد" انجام دادند. جامعه آماری کارکنان بخش عمومی و خصوصی بیمارستانی در پاکستان بودند. نتایج نشان داد که هوش معنوی سطح عملکرد را بالا می‌برد و احتمال بروز رفتار شهروندی در کارکنان را افزایش می‌دهد. هم چنین هوش معنوی نقش میانجی در رابطه بین عملکرد و رفتار شهروندی ایفا می‌کند.

علی خان و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر هوش معنوی در کیفیت خدمات داخلی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در صنعت بانک" انجام دادند. نتایج نشان داد رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی بین هوش معنوی و کیفیت خدمات ایفا می‌نماید.

مالیک و تریک (۲۰۱۶) پژوهشی تحت عنوان "تأثیر هوش معنوی بر عملکرد سازمانی" انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق را ۳۰۰ نفر از کارکنان بانک تشکیل می‌دادند. داده‌ها با نرم افزار اسپس پی اسپس مورد سنجش قرار گرفتند و نتایج نشان داد بین هوش معنوی و عملکرد مالی سازمان‌ها (بازده داراییها و شاخص کیو توبین) رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

آمینا و زوهارا (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان "افزایش رفتار شهروندی سازمانی از طریق هوش معنوی و التزام کارکنان" انجام دادند. جامعه آماری تحقیق یک سازمان دولتی در مالزی بوده و نتایج تحقیق از وجود ارتباط مثبت میان افزایش رفتار شهروندی با افزایش هوش معنوی و التزام و رابطه مستقیم میان آنها می‌باشد.

آنوار و همکاران (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان تاثیر هوش معنوی و ابعادش بر رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. جامعه آماری تحقیق، کارکنان بخش تولیدی و خدماتی شرکت پنین سولار مالزی را تشکیل می‌دادند. یافته‌ها حاکی از آن بود که هوش معنوی کارکنان نقش مهمی در عمومیت بخشی و بروز رفتار شهروندی سازمانی را ایفا می‌کند.

نیکیتا و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان "ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی" به بررسی پیشامدها، پیامدها و عوامل واسطه‌ای تاثیر گذار در OCB پرداختند. این مفهوم دارای ابعادی مختلف است که شامل همه رفتارهای مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی مثبت می‌باشد که شامل نقش سنتی، رفتار سیاسی و همچنین مشارکت کامل و مسئولانه سازمانی است.

محمد یاری در سال ۲۰۱۳ "رابطه بین هوش معنوی پدر و مادر، سطح آموزش و پرورش و بهداشت روانی کودکان" را تحت مقاله‌ای ارائه نمود و به این نتیجه رسید که یک رابطه مثبت بین هوش معنوی پدر و مادر و سلامت روان نوجوانان وجود دارد. والدینی که دارای هوش معنوی بالای هستند، فرزندانشان علایم کمتری از بیماری‌های روانی دارند و بر عکس این را می‌توان گفت که هوش معنوی پدر و مادر مانع از تمایل فرزندان به رفتارهای مخاطره آمیز می‌شود، که این رفتارهای مخاطره آمیز تحدیدی برای سلامت روان آنهاست. این مطالعه نشان می‌دهد که ارتباط معنی داری بین سطح تحصیلات، سن و جنس پدر و مادر با سلامت روان فرزندان وجود ندارد و متغیری که روی سلامت روان فرزندان تاثیر می‌گذارد هوش معنوی والدین می‌باشد. در نهایت یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که تفاوت معنی داری بین زنان و مردان از لحاظ هوش معنوی وجود ندارد.

کدخدا و جهانی در سال ۲۰۱۲ مقاله‌ای تحت عنوان "حل مساله ظرفیت هوش معنوی برای هوش مصنوعی" بیان کردند و به این نتیجه رسیدند که متد هوش معنوی مسائل را زمانی حل می‌کند که فقط یک سوال درباره منابع معنوی وجود داشته باشد. از آنجا که هوش معنوی قادر است مسایلی از معنا و ارزش را برای حل کردن با هم ادغام بکند، ما می‌توانیم از ظرفیت‌ها برای حل تمام مشکلات استفاده بکنیم، نمایش منابع معنوی کمتر مناسب یا مفید برای مسایل به عنوان فرمول ریاضی استفاده می‌شود. هوش معنوی توانایی و شایستگی لازم را برای هر مشکل فردی و اجتماعی بدون محدودیت دارد که تشکیل دهنده پایگاه دانش یک شخص یا تخصص است. شرایط دشوار به ظرفیت‌های هوش معنوی برای ساده کردن و یا حل مشکلات نیاز دارد.

امرایی و همکاران در سال ۲۰۱۱ پژوهشی را تحت عنوان "بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و هوش معنوی در میان دانشجویان دانشگاه" انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که تغییرات در هوش معنوی ممکن است تنها از برونگرایی، سازگاری و وجدان پیش بینی شود. به عبارت دیگر، در میان پنج ویژگی‌های شخصیتی، فقط این سه ویژگی هستند که واریانس 0/52 هوش معنوی را توضیح می‌دهند. اما دو ویژگی دیگر، روان و صداقت قادر به توضیح هر یک از واریانسها نیستند. این نتیجه با مطالعات مربوط به هوش عمومی و هوش هیجانی در ارتباط است، اما هیچ تحقیق منحصر به فردی برای بررسی ویژگی‌های شخصیتی و هوش معنوی وجود ندارد.

جان (۲۰۰۹) در رساله دکتری خود تحت عنوان "تاثیر ادراکات محیطی بر روی روابط رفتارهای شهروندی سازمان و عملکرد" به بررسی ارتباط این متغیرها پرداختند. شواهد نشان می‌دهد که رابطه بین ادراکات کارآیی جمعی و عملکرد کارگری از همبستگی قابل ملاحظه‌ای قوی تر از رفتارهای کمک کننده و کارایی گروهی وجود دارد. علاوه بر این، رابطه بین رفتارهای کمک و ادراکات کارآیی جمعی نسبت به رفتارهای کمک کننده و عملکرد کار گروهی قوی تر بود. در نهایت، تجزیه و تحلیل مسیر مشخص شد که مدل‌هایی که نماینده نقش میانجی برای ادراکات

اثربخشی جمعی هستند، مناسب تر برای داده‌های مطالعه، نسبت به ارتباط مستقیم بین متغیر مستقل و عملکرد کارگر ارائه می‌دهند.

بناپارتی (۲۰۰۸) در رساله دکتری خود تحت عنوان "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی بر عملکرد سازمانی" به بررسی ارتباط این متغیرها در صنعت خدمات پرداختند. نتایج نشان داد که OCB نسبت به سایر متغیرهای وابسته و مستقل مورد استفاده در تحقیق، نسبت به OC تأثیر مثبت دارد کاربرد مدیریتی این است که از کارایی کارمندان متعهد به سازمان در هنگام مشاهده سایر نقاط به عنوان یک مکان برای اختصاص منابع اضافی برای کمک به آن دسته از کارکنانی که کمتر متعهد هستند استفاده شود و این به عنوان یک فرصت برای بهبود سازمانی است.

پاک نیت و جاویدی (۱۳۹۵) پژوهشی تحت عنوان "رابطه بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی" انجام دادند. هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس بوده است. نتایج پژوهش نشان دادند که بین هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی، بین رفتار شهروندی سازمانی با سلامت سازمانی و بین هوش معنوی با سلامت سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بر اساس نتایج این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه‌ی بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند.

موسوی و طالب زاده (۱۳۹۴) پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان" انجام دادند. جامعه آماری آن معلمان دوره متوسطه شهرستان زنجان در سال تحصیلی ۸۸-۸۹ به حجم ۲۳۴ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام استفاده شد. یافته‌های پژوهشی نشان داد ه بین هوش معنوی کل با رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مؤلفه‌های هوش معنوی (تفکر انتقادی و جودی، آگاهی متعالی، معنا سازی شخصی و گسترش خودآگاهی) می‌توانند مؤلفه نوع دوستی و وظیفه شناسی معلمان را تبیین و مؤلفه‌های تفکر انتقادی و جودی، آگاهی متعالی و معنا سازی شخصی می‌توانند مؤلفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان را پیش بینی کنند. مؤلفه‌های پیش بین معنا سازی شخصی و آگاهی متعالی، مؤلفه بردباری و مؤلفه‌های پیش بین گسترش خودآگاهی و تفکر انتقادی و جودی می‌توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین نمایند.

جهانگیر اصفهانی و جهانیان (۱۳۹۴) پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان" انجام دادند. جامعه آماری، کلیه کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم می‌باشد که در مجموع، ۲۶۳ نفر بودند. نمونه‌ای به حجم ۱۵۳ نفر با استفاده از جدول مورگان، و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. نتایج حاکی از آن است که تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بجز جوانمردی با هوش معنوی رابطه مثبت و معنادار دارند و رابطه هوش معنوی و جوانمردی معنادار نمی‌باشد. در نهایت، پیشنهادهای بر مبنای نتایج تحقیق ارائه شد.

زارع احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی تحت عنوان "ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی" انجام دادند. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی کارکنان زیرنظر سازمان بهزیستی شهرستان یزد به تعداد ۲۰۰ نف

می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشانگر این است که، حدود ۱۷ درصد رفتار شهروندی بوسیله هوش معنوی افراد تبیین می‌شود و از بین ابعاد هوش معنوی، خودآگاهی و سجایا اخلاقی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تاثیرگذار است. موسوی و همکاران در سال ۱۳۹۱ مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار و شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان شهرستان زنجان" بیان نموده و به این نتیجه رسیده است که بین هوش معنوی کل با رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مولفه هاوی هوش معنوی (تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی، معناسازی شخصی، گسترش خود آگاهی) می‌توانند مولفه نوع دوستی و وظیفه شناسی معلمان را تبیین و مولفه‌های تفکر اعتقادی وجودی، آگاهی متعالی و معنا سازی شخصی می‌توانند مولفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان را پیش بینی کنند. مولفه‌های پیش بین معنا سازی شخصی و آگاهی متعالی، مولفه بردباری و مولفه‌های پیش بین گسترش خود آگاهی و تفکر انتقادی وجودی می‌توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین نمایند.

کریمی و همکاران در سال ۱۳۹۰ مقاله‌ای تحت عنوان "رابطه هوش معنوی و صلاحیت بالینی پرستاران" ارائه کردند و به این نتیجه رسیده اند که همبستگی معناداری بین هوش معنوی و صلاحیت بالینی پرستاران از سه دیدگاه (خودارزیابی پرستاران، ارزیابی سرپرستار و مجموع نظرات) وجود داشت. به طور کلی، هوش معنوی با صلاحیت بالینی و ابعاد آن ارتباط دارد. افراد دارای هوش معنوی بالا دید کل نگرانه به زندگی داشتند و با بهره مندی از فضایل اخلاقی و مثبت، توانایی بهتری برای حل مشکلات و سازگاری دارند. از آن جایی که پرستاران روزانه با مشکلات و تنش‌های زیادی مواجه می‌شوند، هوش معنوی می‌تواند باعث بهبود صلاحیت پرستاران و ارتقاء کیفیت مراقبت شود. نداف و همکاران در سال ۱۳۸۹ " بررسی رابطه هوش معنوی با بهره وری کارکنان (مدیران) شهرک صنعتی شیراز" را بیان کرده اند و به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی مدیران و سرپرستان واحدهای تولیدی و بهره وری آنها رابطه معنی داری وجود دارد و می‌توان ادعا کرد که میزان هوش معنوی به سن وابسته نبوده اما می‌تواند با افزایش تحصیلات افزایش یابد و این بدین معنی است که قسمتی از هوش معنوی اکتسابی است.

معتضدیان (۱۳۸۹) در پژوهشی تحت عنوان " بررسی نتایج ارزیابی عملکرد بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی شیراز براساس مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت"^{۳۲} با رویکرد پرسشنامه" به این نتیجه رسیده است که وجود یک چهارچوب مشخص امکان مقایسه و تبادل اطلاعات مربوط به بهترین عملکرد را بین موسسات بهداشتی درمانی تسهیل خواهد کرد. از سوی دیگر نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بیشترین ناحیه نیازمند بهبود در بیمارستان شهید فقیهی و حافظ مربوط به حوزه نتایج کلیدی عملکرد، نتایج مشتریان و نتایج کارکنان و بیشترین نقاط قوت مربوط به حوزه خط مشی و استراتژی است. بنابراین برای رسیدن به پیشرفت کامل، لازم است بیمارستان در زمینه‌های نیازمند بهبود برنامه ریزی کرده و فعالیت‌های بهبود را در این راستا به اجرا در آورد.

تحقیقات گوناگونی در این راستا انجام گرفته است اما در این تحقیق هدف بررسی تاثیر هوش معنوی با عملکرد سازمانی با نقش میانجگری رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر استفاده از روش‌های کمی می‌باشد بنابراین پیاده سازی مدل تدوین شده در شرکت پگاه جهت تبیین تاثیر آن بر عملکرد سازمانی می‌تواند از اهمیت ویژه‌ای برای مدیران شرکت در جهت برنامه ریزی استراتژیک ایفا نماید و بتواند هم شکافهای تئوری را برطرف کند و هم به ایده هایی که بیان می‌کند جنبه کاربردی دهد تا بتوان از مزایای آن استفاده نمود به همین علت کار بر روی این موضوع ضروری به نظر می‌رسد.

روش پژوهش

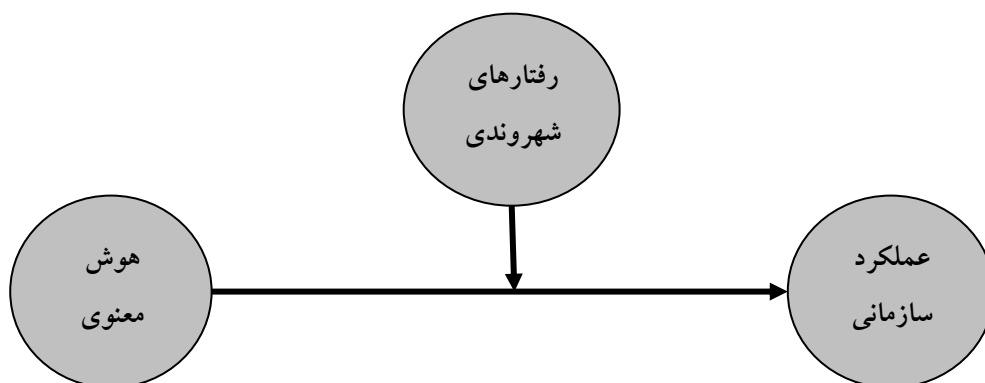
از آنجا که موضوع این پژوهش بررسی اثر میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر هوش معنوی و عملکرد است که در طراحی و تدوین بهینه استراتژی‌های مربوط به منابع انسانی، در سازمان‌ها نقش ارزنده و کاربردی را به دنبال خواهد داشت پس می‌توان پژوهش حاضر را به عنوان یک پژوهش کاربردی در نظر گرفت. نظر به اینکه در این پژوهش پژوهشگر به دنبال بررسی رابطه بین متغیرهای هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد است، می‌توان پژوهش حاضر را توصیفی-همبستگی قلمداد کرد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۶۰ نفر از کارکنان شرکت پگاه اصفهان می‌باشد. جهت تعیین حجم نمونه با یک مطالعه مقدماتی ۳۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع گردید، که انحراف معیار ۰/۴۸ بدست آمد. با توجه به حجم جامعه و انحراف معیار محاسبه شده در سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه ی برآورد شده از طریق فرمول جامعه محدود کوکران، ۱۸۰ نفر محاسبه گردید. برای انتخاب این ۱۸۰ نفر از بین کارکنان به دلیل اینکه پژوهش حاضر بر عملکرد تاکید دارد ابتدا از بین ۲۳ تیم فعال در سازمان به صورت تصادفی و به ترتیب تیم‌ها انتخاب شدند تا مجموع تعداد افراد حاضر در تیم‌های انتخاب شده به ۱۸۰ نفر برسد به طوریکه در مجموع ۱۳ تیم انتخاب شدند به عبارت دیگر می‌توان روش نمونه‌گیری را از نوع خوشه‌ای تصادفی دانست چرا که تیم‌ها به صورت خوشه در نظر گرفته شدند که هرکدام از این تیم‌ها شانس مساوی برای انتخاب شدن داشته اند و هر یک از آنها که انتخاب شد تمامی افراد آن مورد آزمون قرار گرفتند.

ابزار گردآوری داده‌ها: پرسشنامه ۳۶ سوالی بکار رفته در این پژوهش شامل سه قسمت است:

قسمت اول با استفاده از ۸ (سوال‌های ۸-۱) سوال هوش معنوی مورد سنجش قرار گرفته است که این ۸ سوال برگرفته شده از ابعاد مشخص شده توسط گلمن و همکاران (۱۳۸۵) برای هوش معنوی است. در قسمت دوم با ۱۶ سوال (سوال‌های ۲۴-۹) رفتار شهروندی سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است. نهایتاً در قسمت سوم با ۱۲ سوال (سوال‌های ۳۶-۲۵) عملکرد مورد سنجش قرار گرفته است که این پرسشنامه به سه قسمت تقسیم شده است. قسمت اول مربوط به عملکرد مالی و قسمت دوم مربوط به عملکرد مشتری و شامل ۴ سوال (۳۲-۲۹) است و قسمت سوم مربوط به عملکرد بازار شامل ۴ سوال (۳۶-۳۳) می‌باشد. لازم بذکر است که پرسشنامه با استفاده از سوالات بسته و بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت از بسیار کم تا بسیار زیاد اندازه‌گیری می‌کند و مقادیر آلفای کرونباخ کلی برای ۳ پرسشنامه در این پژوهش با استفاده از نرم افزار spss به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۴، ۰/۸۴ درصد می‌باشد. همچنین اعتبار محتوای این پرسشنامه‌ها توسط چند نفر از متخصصان و خبرگان مورد تأیید قرار گرفته است. علاوه بر آن از تحلیل عاملی تأییدی نیز استفاده شده است. این پژوهش در ارتباط با جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه‌ی تحقیق به طور عمده از روش‌های کتابخانه‌ای با استفاده از کتب، مقالات و پایان‌نامه‌های مربوطه استفاده شده است و در خصوص جمع‌آوری اطلاعات جهت تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق از روش میدانی با استفاده از پرسشنامه بهره گرفته شده است. در نهایت پس از پخش و جمع‌آوری پرسشنامه داده‌های به دست آمده از آن با استفاده از نرم افزار spss و Amos با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است که نتایج آن در ادامه مطالب بیان شده است.

چهار چوب مفهومی

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی است که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسأله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققین، مدل مفهومی زیر را به منظور بررسی نحوه تاثیر گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین هوش معنوی و عملکرد سازمانی به شرح زیر ارائه کردند.



فرضیات تحقیق

- هوش معنوی بر روی رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معناداری دارد.
- رفتار شهروندی سازمانی بر روی عملکرد سازمانی تاثیر معناداری دارد.
- هوش معنوی بر روی عملکرد سازمانی تاثیر معناداری دارد.
- رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی در رابطه بین هوش معنوی و عملکرد سازمانی دارد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش را می‌توان به دو قسمت جمعیت شناختی و یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌ها تقسیم کرد به طوریکه یافته‌های جمعیت شناختی این پژوهش شامل چهار قسمت جنسیت، مدرک تحصیلی، میزان سابقه کار و سن است که از نظر جنسیت پژوهش حاضر ۱۰۶ مرد و ۷۴ زن را مورد آزمون قرار داده است که تحصیلات این افراد از دیپلم تا پزشک متغیر است که بیشترین تراکم در مدرک تحصیلی لیسانس مشاهده شده است. اما سابقه کاری افراد از کمتر از ۵ سال تا بیشتر از ۲۰ سال متغیر بوده است به طوریکه بیشترین تراکم از نظر سابقه کاری بین ۵ تا ۲۰ سال سلبه کاری بوده است. از نظر سنی بیشترین تراکم در سن دو دهه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال و ۳۶ تا ۴۵ سال بوده است. برای بررسی فرضیات پژوهش از مدل مفهومی استفاده شده است که شامل سه قسمت کلی است و هوش معنوی، سبک رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد و سازمانی قسمت‌های آن را تشکیل می‌دهد. در قالب این سه قسمت سه دسته روابط کلی شکل گرفته است. یکی تاثیر یا رابطه هوش معنوی مدیران بر سبک رفتار شهروندی سازمانی و ابعادش و دیگری تاثیر سبک رفتار شهروندی سازمانی مدیران بر عملکرد و سازمانی و نهایتاً تاثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد است. اما قبل از آزمون فرضیات و مدل مفهومی پژوهش، لازم است از صحت مدل‌های اندازه‌گیری هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد و سازمانی اطمینان حاصل شود. پس از

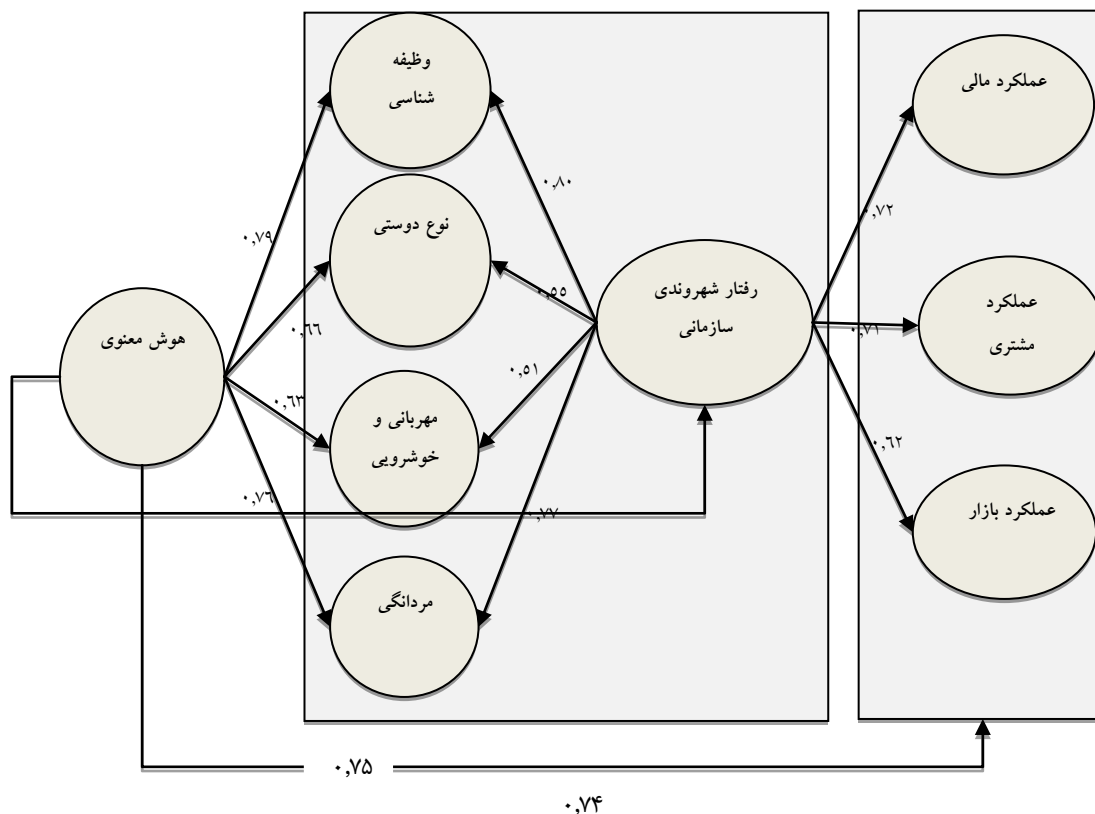
بررسی مدل های اندازه گیری باین پنج حوزه توسط تحلیل عاملی تأییدی، مشخص شد که تمامی سوالات مربوط به مدل های اندازه گیری از برازش جزئی مطلوبی برخوردارند به عبارت دیگر بارهای عاملی، ضرایب تأثیر و سطح معناداری هریک از مدل ها در سطح مطلوبی بوده است. شاخص های برازش کلی مدل شامل کای اسکوتر بهنجار شده ۳۳، شاخص نیکویی برازش ۳۴، شاخص نیکویی برازش اصلاح شده ۳۵، شاخص برازش هنجار شده ۳۶، شاخص برازش تطبیقی ۳۷، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ۳۸ است. نتایج بررسی شاخص های کلی مدل در جدول (۱) قابل مشاهده است. جهت انجام این تحلیل ها از نرم افزار Amos استفاده شده است.

جدول ۱: میزان شاخص های برازش برای مدل های اندازه گیری

شاخص های برازش	دامنه مقبول	هوش معنوی	رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد مالی	عملکرد مشتری	عملکرد بازار	مدل ساختاری
کای اسکوتر بهنجار شده	۳ <	۱/۵۱۵	۱/۵۷۵	۰/۵۳۶	۰/۵۲۱	۲/۵۴۹	۱/۷۶
شاخص نیکویی برازش	۰/۹ >	۰/۹۹۵	۰/۹۹۱	۰/۹۹۹	۰/۹۸۴	۰/۹۸۰	۰/۹۹۶
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	۰/۹ >	۰/۹۵۰	۰/۹۳۶	۰/۹۷۸	۰/۹۶۳	۰/۹۰	۰/۹۲۴
شاخص برازش هنجار شده	۰/۹ >	۰/۹۹۴	۰/۹۹۲	۰/۹۹۸	۰/۹۸۳	۰/۹۷	۰/۹۵۳
شاخص برازش تطبیقی	۰/۹ >	۰/۹۹۸	۰/۹۹۷	۰/۹۹۹	۰/۹۸۵	۰/۹۸۱	۰/۹۹۵
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۱ <	۰/۰۵۹	۰/۰۶۲	۰/۰۰	۰/۰۰۵	۰/۰۷۲	۰/۰۷۶

با توجه به شاخص های مشخص شده در جدول (۱) و میزان هر یک از این شاخص ها برای مدل های اندازه گیری می توان نتیجه گرفت که همه مدل ها از برازش مطلوبی برخوردار هستند. بررسی مدل ساختاری پژوهش: بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل های اندازه گیری از طریق نرم افزار، فرضیات پژوهش آزمون گردید که نتایج محاسبات انجام شده در شکل (۲) ارائه شده است همچنین مدل ساختاری پژوهش از لحاظ شاخص های برازش نیز مورد بررسی قرار گرفته که در انتهای جدول (۱) نمایش داده شده است. با توجه به نتایج جدول (۱) برای مدل مفهومی پژوهش، با توجه به حد قابل قبول برای شاخص ها، همه شاخص های مورد بررسی برای مدل مفهومی پژوهش در محدوده قابل قبول بوده اند در نتیجه مدل مفهومی پژوهش از برازش مطلوبی برخوردار است.

بررسی ارتباط بین متغیرها: با توجه به اینکه در این پژوهش سطح اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شده است، لذا با مراجعه به جدول (۲) مشخص میشود که در صورت بزرگتر بودن مقدار بحرانی موجود در این جدول از میزان ۱/۹۶ فرضیه مربوطه با ضریب استاندارد مشخص شده تأیید و در غیر این صورت فرضیه تأیید نمیشود. در جدول (۲) فرضیه ها به وسیله مقادیر بحرانی در سطح خطای ۰/۰۵ آزمون شدند که تمامی فرضیات موجود مورد تأیید قرار گرفتند و به طور کلی می توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی می تواند به عنوان عامل میانجی بین هوش معنوی و عملکرد و سازمانی باشد که این مسئله به طور کامل در قسمت بعدی مورد بحث قرار گرفته است. با توجه به اینکه متغیر مستقل (هوش معنوی) با ضریب تأثیر ۰/۷۵ بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار است و در وهله ی دوم متغیر رفتار شهروندی سازمانی با ضریب تأثیرهای ۰/۷۲، ۰/۷۱ و ۰/۶۲، بر هر سه بعد عملکرد که شامل عملکرد مالی، مشتری و بازار است می باشد تأثیر دارد، بنابراین می توان به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی توانسته است نقش میانجی را در تأثیر هوش معنوی بر عملکرد داشته باشد. لذا فرضیه ی اصلی پژوهش که عنوان مقاله را نیز در بر می گیرد مورد تأیید قرار می گیرد.



شکل ۲: الگوی معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) متغیرهای پژوهش

جدول ۲: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری و آزمون فرضیه‌ها

شماره فرضیه‌ها	ضریب استاندارد (B)	مقدار بحرانی	نتیجه
۱ هوش معنوی ←	۰/۷۹	۵/۸۱	تاثیر دارد (رد نشد)
۲ هوش معنوی ←	۰/۶۶	۶/۹۲	تاثیر دارد (رد نشد)
۳ هوش معنوی ←	۰/۶۳	۵/۲۱	تاثیر دارد (رد نشد)
۴ هوش معنوی ←	۰/۷۶	۴/۹۳	تاثیر دارد (رد نشد)
۵ هوش معنوی ←	۰/۷۵	۶/۴۴	تاثیر دارد (رد نشد)
۶ رفتار شهروندی سازمانی ←	۰/۷۲	۵/۴۲	تاثیر دارد (رد نشد)
۷ رفتار شهروندی سازمانی ←	۰/۷۱	۴/۰۹	تاثیر دارد (رد نشد)
۸ رفتار شهروندی سازمانی ←	۰/۶۲	۴/۳۶	تاثیر دارد (رد نشد)
۹ هوش معنوی ←	۰/۷۵	۵/۲۳	تاثیر دارد (رد نشد)

بحث نتیجه گیری

بطور کلی هدف پژوهش فوق در راستای بررسی تاثیر هوش معنوی بر عملکرد سازمانی با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان شرکت شیرپگاه در استان اصفهان بود. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از پذیرش کلیه فرضیه‌های پژوهش می‌باشد بدین معنی که هوش معنوی از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقا عملکرد تاثیر مثبت دارد یعنی هوش معنوی به صورت غیر مستقیم بر عملکرد تاثیر مثبت دارد. به نظر شوا از آنجا که لذات‌های مادی زودگذر هستند بنابراین انسان‌ها به دنبال کسب نیازهایی هستند تا بتواند تمام نیازهای فرد را

برآورده سازد. لذا به مدیران این شرکت پیشنهاد می‌گردد برنامه‌های افزایش روحیه معنویت کارکنان را در طرح تفصیلی شرکت خود بگنجانند تا از این طریق هم موجبات عملکرد فردی کارکنان و هم موجبات بروز رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان را فراهم نمایند.

هم چنین نتایج حاصل از تحلیل ضرایب مسیر نشان داد که هوش معنوی به ترتیب با ضرایب 0.76 ، 0.63 ، 0.66 ، و 0.79 بر کلیه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که شامل مردانگی، مهربانی و خوشرویی، نوع دوستی و وظیفه شناسی می‌باشد تأثیر گذار می‌باشد و از جهتی رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب با ضرایب 0.72 ، 0.62 و 0.71 بر تمامی ابعاد عملکرد که در این پژوهش شامل عملکرد مالی، عملکرد بازار و عملکرد مشتری می‌باشد تأثیر دارد بنابراین می‌توان استدلال کرد که هوش معنوی توانسته است بر عملکرد نیز تأثیر داشته باشد. نتایج تحقیق فوق تا حدودی با نتایج تحقیقات نیکیتا و همکاران (۲۰۱۵)، مک کاترین (۲۰۰۹)، بناپارته (۲۰۰۸)، پیرس و هریک (۲۰۰۴)، نصر اصفهانی (۱۳۹۱)، موسوی و همکاران (۱۳۹۰)، نداف و همکاران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. با توجه به نتایج تحقیقات فوق، مدیران می‌توانند با تمرکز بر روی آن دسته از کارکنانی که از کارشان لذت می‌برند و مایل به کمک هستند با افزایش راهکارهایی برای ارتقا هوش معنوی گام بردارند تا زمینه ساز افزایش عملکرد سازمانی گردند. بنابراین، رهبران و مدیریت سازمان باید یک سطح اهمیت را در درک کارکنان و رفتار آنها قرار دهند. این تغییرات را می‌توان از طریق مدیریت مشارکتی، به اشتراک گذاری، ایجاد تیم، رفتار نقش اضافی و تعارض نقش ایجاد کرد. همچنین از طریق ارائه آموزشهای مدون و ایفای نقش برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی و پیوند آنها با اهداف سازمانی، زمینه ایجاد ارتباط بین هوش معنوی با عملکرد از طریق رفتار شهروندی سازمانی فراهم می‌گردد. نهایتاً از طریق تلاش در جهت مشارکت دادن بیشتر کارکنان در امور و تصمیم‌گیریهای سازمانی مبتنی بر توجه به ارزشها و نگرشهای والای انسانی که بر وضعیت آنها تأثیرگذار است، و تلاش در جهت برگزاری جلسات دوره‌ای برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و کارکنان از طریق گفتگوهای آزاد و توجه به نیازهای مادی و معنوی افراد سازمان می‌توان امکان افزایش بروز رفتارهای شهروندی در سازمان و متعاقب آن بروز پیامدهای مثبت رفتار شهروندی در سطح سازمان که همان ارتقا عملکرد سازمانی می‌باشد، باشیم.

منابع

- امرای، کوروش؛ فراهانی، علی؛ ابراهیمی، مجتبی، باقریان، ولیا (۱۳۹۰). "بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و هوش معنوی در میان دانشجویان دانشگاه"، *دانش روانشناسی*، شماره ۱۹.
- پاک نیت، میترا و جاویدی، حجت الله (۱۳۹۵). "رابطه بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی". *فصلنامه علمی پژوهشی روشها و مدل‌های روانشناختی*، دوره ۷، شماره ۲۳، صفحه ۳۸-۱۹.
- جهانگیر اصفهانی. نرگس و جهانیان. رمضان (۱۳۹۴). "بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان". *مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۱۳، شماره ۲، صفحه ۶۰۱-۶۲۲.
- کدخدا، محمد؛ جهانی، حوریه (۱۳۹۱). "حل مساله ظرفیت هوش معنوی برای هوش مصنوعی"، *روانشناسی تربیتی*، شماره ۱۸.
- کریمی، گازرانی، واقعی، غلامی، صالح مقدم، آشوری (۱۳۹۰). "رابطه هوش معنوی و صلاحیت بالینی پرستاران"، *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد*، شماره ۱۴.

زارع احمدآبادی، حبیب، میرجلیلی، مهدی و رودپشتی، میثم (۱۳۹۳). "ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی". *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، سال نهم، شماره ۳، صفحه ۱-۱۲.

محمد یاری، قاسم (۱۳۸۹). "رابطه بین هوش معنوی پدر و مادر، سطح آموزش و پرورش و بهداشت روانی"، *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار*، بهار، ۱۸ (۱، پیاپی، ۵۹)، ۴۷-۵۴.

معتضدی، زهرا؛ حسنخانی، علی (۱۳۹۱). "بررسی چارچوب انتخاب بهترین روش ارزیابی عملکرد جهت بهبود عملکرد بیمارستانها در راستای حاکمیت بالینی". *پژوهشنامه مدیریت تحول*، سال دوم، (شماره ۴)، ۶۴-۹۶.

معتضدیان، طلعت (۱۳۸۹). "بررسی نتایج ارزیابی عملکرد بیمارستانهای منتخب دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس مدل تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) با رویکرد پرسشنامه "چشم انداز مدیریت"، شماره ۱۶، موسوی، سعید حسین؛ طالب زاده، محسن؛ شمس، غلامرضا (۱۳۹۰). "بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستانهای شهرستان زنجان"، *فصلنامه روانشناسی تربیتی*، شماره بیست و دو.

نداف، عبدالرضا؛ دانشور، علی (۱۳۸۹). "بررسی رابطه هوش معنوی با بهره‌وری کارکنان (مدیران) شهرک صنعتی شیراز"، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.

نصر اصفهانی، علی؛ فرخی، مجتبی؛ امیری، زینب (۱۳۹۱). "تأثیر سیرت نکوی مدیران بر شادی کارکنان بر اساس آموزه‌های اسلامی"، *پژوهش مدیریت اسلامی*، سال ۲۰، شماره ۱.

- Allen, R.S., Helms, M.M., (2016) "Linking Strategic practice and organizational performance to porter's strategy. *Routledge publisher*, June.
- Aminah Ahmad and Zoharah Omar, (2015). "Improving Organizational Citizenship Behavior through Spirituality and Work Engagement". *American Journal of Applied Sciences*, Vol.12 (3) : 200-207.
- Castro C.B., Armario E.M., Ruiz D.M.; (2004) The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty; *International Journal Of Service Industry Management*, Vol.15, No.1, pp.27-30
- Carroll, P., Johansen, M. and Mouritsen, J. (2011) , "Multiple integrated performance management systems.", *Singapore Management Review*, 24 (3) , 21-3.
- John M. Mac Catherine (2009). " *Mediating effect of collective efficacy perceptions on the relationship between OCB and work group performance*". A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy. Capella University, June 2009
- Faucett Allen and Brian H. Kleiner (2010). "New Developments in Performance Measures of Public Programmers". *International Journal of Public Sector Management*, 1 (7) , 63-70
- Gardner, H. (2000). A case against spiritual intelligence. *Generic Strategy* " , *Business processes management journals*, vol.3, NO.4, PP.433-454.
- Helmin (2014). "Developing higher consciousness. Buffalo, New York: Creative Education Foundation Press. *Journal for the Psychology of Religion*, 10 (1) , 27-34.
- Huang, Hao-Chen, (2009) , "A balance scorecard perspective, Expert system with application, Designing a knowledge-based system for strategic planning", *Expert Systems with Applications*, VOL.36 (1) , pp 209-218.
- King, D. B. (2007). " *The Spiritual Intelligence Project*". Trent University, Canada. www.dbking.net/spiritual intelligence.
- Malik, M.S and Tariq, s., (2016). " Impact of Spiritual Intelligence on Organizational Performance". *international Review of Management and Marketing*, 2016, 6 (2) , 289-297.
- Md. Aftab Anwar, AAhad M. Osman-Gani., (2015). " The Effects of Spiritual Intelligence and its Dimensions on Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. 8 (4) , pp.1162-1178.
- Nasir Ali Khan, MadeehaFarooq, Bilal Khan, Umar Farooq Sahibzada (2017). " Effect of Spiritual Intelligence on Internal Service Quality: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector". *International Journal of Business Studies Review*, Vol. 2 (1) , pp.12-29.
- Reich, K. H. (2011). *Fostering Spiritual Development: Spiritual intelligence and the growth of the self. New Jersey Hampton Press.*

- Sisk, D. A., & Torrance, E. P. (2011). *Spiritual intelligence: Sons, Inc. USA*, volume, NO.3, PP.423-450.
- Shazia,faiz khawaja, (2017)." IMPACT OF SPIRITUAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE TASK PERFORMANCE AND OCB; MEDIATING ROLE OF SELF EFFICACY, MODERATING ROLE OF COLLECTIVIST CULTURE OF PAKISTAN". *Jinnah Business Review*, Vol.5, No.1, 34-45.
- Tyleca D, Carlens J, Bechhout F, Hertin J, Wehrmeyer W, Wagner M. (2011). Corporate environmental performance evaluation: evidence from the MEPI project. *Business Strategy and the Environment*, 11: 1–13.
- William Bonaparte jar (2008) ," *The impact of organizational behavior and organization commitment on organizational performance*", H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University, doctor of business administration.

یادداشت‌ها

- ¹ Spirituality
- ² Spirituality Leadership
- ³ King
- ⁴ Allen & Helms
- ⁵ Commitment
- ⁶ Performance
- ⁷ Motivation
- ⁸ Helmin
- ⁹ Organizational Citizenship Behavior
- ¹⁰ Spirituality Intelligence
- ¹¹ Sisk, D A, & Torrance
- ¹² Gardner
- ¹³ Faucett & Brian
- ¹⁴ Batman and organ
- ¹⁵ Werly & lowler
- ¹⁶ Bernadin et al
- ¹⁷ Campel
- ¹⁸ Bramberkh
- ¹⁹ Allen & Helms
- ²⁰ Carrol et al
- ²¹ Return On investment
- ²² Return On Capital
- ²³ Return On Assets
- ²⁴ Return On Sells
- ²⁵ Tyleca et al
- ²⁶ Market Based Measure
- ²⁷ Market value added(MVA)
- ²⁸ Parnel et al
- ²⁹ Holmeovilon
- ³⁰ Market Standing
- ³¹ Alen&holmz
- ³² EFQM
- ³³ Normed Chi-Square
- ³⁴ Goodness- of- Fit Indices
- ³⁵ Adjusted Goodness- of- Fit Index
- ³⁶ Normed Fit Index
- ³⁷ Comparative Fit Index
- ³⁸ Root Mean Squared Error of Approximation