

## هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی: سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران

اسدا...کرد نایج<sup>۱\*</sup>، دکتر حسین خنیفر<sup>۲</sup>، سمیه زراعت کار<sup>۳</sup>، کبری رفعتی آلاشتی<sup>۴</sup>

۱- دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشیار، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۳- دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۴- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

پذیرش: ۹۱/۶/۲۵

دریافت: ۹۰/۴/۲۷

### چکیده

یکی از موضوعات جدید در حوزه رفتار سازمانی، موضوع هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است. هوش معنوی، هوشی است که انسان را قادر می‌سازد تا به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشد و به وسیله آن از معنای عملکرد خود آگاه شود. هوش معنوی به دلیل پیوند آن با معنا و ارزش، می‌تواند به انسان توان تغییر و تحول بدهد. از سوی دیگر رفتار شهروندی سازمانی نیز بیانگر رفتارهای فراتر از وظایف است که در قالب نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی نمایان می‌شود.

از این رو در این مقاله هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی بررسی شده است. بررسی این رابطه، موضوعی جدید است که در کشور تاکنون به آن پرداخته نشده است. در این تحقیق تعداد ۷۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری تحقیق توزیع و جمع‌آوری و سپس از طریق نرم‌افزار spss تحلیل شد.



نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی اسپیرمن نشان می‌دهد که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. در واقع بین متغیر هوش معنوی و ابعاد نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. همچنین به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی از آزمون فریدمن استفاده شده است که نتایج نشان می‌دهد وجدان کاری بالاترین رتبه و ادب و ملاحظه دارای کم‌ترین رتبه در میان مؤلفه‌های رفتار شهروندی است.

**واژگان کلیدی:** هوش سازمانی، هوش معنوی، رفتار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

## ۱- مقدمه

از گذشته هوش به عنوان یکی از عواملی که باعث موفقیت فرد در زندگی می‌شود، مطرح بوده است ولی مسئله مهم این است که بهره هوشی، تعیین‌کننده موفقیت فرد در درازمدت نیست؛ به عبارت دیگر، همیشه این طور نیست که هر کس که هوش منطقی بالاتری داشته باشد، موفق‌تر است. در بعضی از موارد، افراد بسیار باهوشی دیده می‌شوند که در زندگی موفق نیستند و برعکس، افرادی با بهره هوشی کم‌تری وجود دارند که موفقیت‌های فراوانی را کسب کرده‌اند. در واقع مشخص شده است وقتی افراد به موفقیت‌هایی نزدیک می‌شوند، فرایندهایی پیچیده را سپری می‌کنند. در واپسین سال‌های سده بیست شواهد روان‌شناسی، عصب‌شناسی، انسان‌شناسی و علوم شناختی نشان می‌دهد هوش دیگری هم وجود دارد که از آن با نام هوش معنوی، فراهوش یا هوش وجودی یاد می‌شود که می‌تواند موفقیت افراد را تحت تأثیر قرار دهد [۲۶]. پیشرفت‌های نوین در شاخه رفتار سازمانی نشان داده است که بی‌گمان کارکرد مغزی با تجربه‌های معنوی همراه است. به سخن دیگر فعالیت‌هایی در مغز انجام می‌شود که نقش معنوی دارد. یکی از این بخش‌های مغز، بخش لپ‌های گیجگاهی است که پشت ناحیه گیجگاهی است و عصب‌شناسان این بخش را «منطقه خدا» نامیده‌اند، زیرا زمانی که به‌طور مصنوعی تحریک می‌شود، موضوع‌های مورد علاقه فرد موضوع‌های معنوی مانند دیدار خدا، گفتن از دین، از خود گذشتگی، فداکاری و مانند این‌ها می‌شود



[ ۲، ص ۱۰۰ ]

از طرف دیگر، رفتار شهروندی سازمانی موضوعی جدید در مباحث رفتار سازمانی است که اهمیت آن هم‌چنان در حال افزایش است. شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر پذیرش و به‌عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان است. برپایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی به‌طور مسلم رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد و نیز به کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از طریق تحولات منابع، نوآوری‌ها و انطباق‌پذیری کمک می‌کند [ ۱۳، ص ۲ ]

درواقع رفتار شهروندی سازمانی عملکرد درون نقشی محسوب نمی‌شود بلکه عملکرد فرانقشی است. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و به‌وسیله سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می‌شوند. عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند [ ۱۷، ص ۵۱۳ ]

این مقاله درصدد بررسی هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی است. با توجه به مباحث مطرح شده و در نظر گرفتن این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی یک نوع رفتارهای فرانقش هستند و به جنبه‌های مادی توجه ندارند و رفتارهای داوطلبانه هستند، به نظر می‌رسد هوش معنوی، فضا و زمینه‌ای را فراهم می‌کند که هوش‌های دیگر در این فضا و در این زمینه بهتر بتوانند عمل کنند.

در این تحقیق علاوه بر بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی به رابطه بین هوش معنوی و مؤلفه‌های رفتار شهروندی شامل نوع‌دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی پرداخته می‌شود. با توجه به مطالب بالا، در این مقاله نخست مروری اجمالی بر مبانی نظری تحقیق ارائه می‌شود و سپس به روش‌شناسی



تحقیق در قالب روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری، نحوه تعیین حجم نمونه، ابزار جمع‌آوری داده‌ها، روایی و اعتبار ابزار سنجش و روش‌های تجزیه تحلیل داده‌ها پرداخته می‌شود. پس از آن آزمون فرضیه‌ها در قالب بحث و بررسی و نتیجه‌گیری آورده می‌شود.

## ۲- مروری بر مبانی نظری تحقیق

هوش از راه توانایی تطبیق با محیط (مثل انتخاب و تغییر شکل محیط) آشکار می‌شود. هوش معنوی در بیرون از روابط فیزیکی و شناختی محیط یک فرد شکل می‌گیرد و به سمت یک امر ماورایی و شهودی که نشان‌دهنده زندگی یک فرد (شامل تمام رویدادها و تجربیات) در تصویری بزرگ‌تر است، امتداد پیدا می‌کند. یک فرد می‌تواند از هوش معنوی برای تغییر شکل دادن، باز تعریف کردن و دگرگون ساختن اتفاقات و رویدادها در زندگی استفاده کند. این فرایند از دید پدیدارشناسی قادر خواهد بود تا به اتفاقات و رویدادهای زندگی معنا و ارزش شخصی بدهد [ ۲۱، صص ۳۳-۱۶].

هوش معنوی باعث می‌شود تا فعالیت‌های روزمره و معمول زندگی با احساس آگاهی و حضور قلب و درک ارزش زندگی همراه باشد و حس تقدس را در انسان زنده کند و حتی مواجه شدن با مقولات ماورایی را تسهیل می‌کند. هوش معنوی پیوند انسان با خالق خود است. هوش معنوی توانایی انسان برای شناسایی قوانین حاکم بر زندگی (قوانین معنوی و طبیعی) و تطابق زندگی با این قوانین است [ ۱۸، صص ۲-۱؛ ۳، صص ۳۱-۱].

هوش معنوی ظرفیت استفاده از یک رویکرد حسی چندگانه شهود، مراقبه و تجسم فکری (حضور) برای به دست آوردن دانش درونی به منظور حل مسائل جهانی است. هوش معنوی شامل آگاهی از وحدت و پیوند با خود، دیگران و جامعه و نظام آفرینش است. هوش معنوی دلالت بر روبه‌رو شدن با واقعیت‌های مربوط به هستی مانند آزادی، تحمل، مرگ و جستجوی ابدی برای معنا دارد [ ۱۹، صص ؛ ۲۱، صص ۳۳-۱۶].



هوش معنوی یک هوش قابل اعتماد است که شامل تفکر، مفهوم‌سازی و حل مسئله است. هوشی که قادر هستیم تا به وسیله آن به کارها و فعالیت‌های خود معنا و مفهوم بخشیده و با استفاده از آن از معنای عملکرد خود آگاه شویم و دریابیم که کدام یک از اعمال و رفتارهای ما از اعتبار بیش‌تری برخوردارند و کدام مسیر در زندگی ما عالی‌تر است تا آن را الگو و اسوه زندگی خود سازیم [۲۳، ص ۱۰۰۰].

نوبل و واگان معتقدند مؤلفه‌های هشتگانه‌ای که نشان‌دهنده هوش معنوی رشدیافته هستند، عبارتند از درستی و صراحت، انسجام، تواضع، مهربانی، سخاوت، تحمل، مقاومت و پایداری و تمایل به برطرف کردن نیازهای دیگران [۱۶].

اموزن پنج مشخصه را برای معنویت ذکر می‌کند که آن‌ها را به‌عنوان مجموعه‌ای از توانایی‌های به‌هم مرتبط یا نوعی هوش در نظر می‌گیرد. ظرفیت متعالی‌سازی، توانایی دستیابی به حالت‌های متعالی هوشیاری معنوی، توانایی آغشته‌سازی فعالیت‌ها، رویدادها و روابط روزمره با حسی از امر مقدس، توانایی بهره‌گیری از منابع معنوی برای مسئله‌گشایی در زندگی و ظرفیت عمل اخلاقی (هم‌چون بخشش، سپاس، تواضع و نوع دوستی) [۱۰، ص ۵].

ویژگی‌های هوش معنوی عبارتند از ممارست در آگاهی درونی، تمرین و به‌کارگیری شهود، حساسیت نسبت به اهداف زندگی، نگرانی درباره بی‌عدالتی و بی‌انصافی، لذت بردن از پرسش‌های زندگی، ارزش قائل شدن برای عشق، شفقت و نگرانی درباره دیگران، خودآگاهی، احساس پیوند با دیگران. افرادی که هوش معنوی دارند، دارای ویژگی‌های زیر می‌باشند: قدرت مقابله با سختی‌ها، دردها و شکست‌ها، بالا بودن خودآگاهی در این افراد، خودهدایتی، درس‌گرفتن از تجربیات و شکست‌ها، درس‌گرفتن از شکست‌ها، توانایی ایستادگی در برابر جمع و هم‌رأی نشدن با عامه مردم، گفتن «چرا؟»، پرداختن به سجایای اخلاقی و اهمیت دادن به آن‌ها، توانمندبودن در خودداری و کنترل خویش و برخورداربودن از حس انعطاف‌پذیری بالا [۱۹، ص ۲۵؛ ۱۲، ص ۴۲۷].



در دهه ۱۹۳۰ چستر بارنارد پدیده رفتار شهروندی سازمانی را با نام «رفتارهای فراتر از نقش» بررسی کرد [۴]. کاتز و کان (۱۹۶۶) رفتارهای فراتر از نقشی را که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود، تشریح کردند. این رفتارها ماشین اجتماعی سازمان را روان کرده و منحصر به انجام وظایف رسمی سازمان نمی‌شود و رفتارهای دیگری نظیر کمک‌کردن به دیگران در حل مشکلات کاری خود، پذیرفتن دیگران در گروه‌های کاری بدون خرده‌گیری و حفاظت‌کردن از منابع سازمانی را نیز در بر می‌گیرد [۲۴، ص ۵۹۹].

در تعریف اولیه رفتار شهروندی سازمانی - که به وسیله بیتمن و ارگان در سال ۱۹۸۳ مطرح شده است - به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که علی‌رغم این که اجباری از سوی سازمان برای انجام آن‌ها وجود ندارد، در سایه انجام آن‌ها از جانب کارکنان برای سازمان منفعتهایی ایجاد می‌شود [۶، ص ۶۲].

رفتار شهروندی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری است و به طور غیرمستقیم و ضمنی از راه توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازماندهی شده و در نهایت کارایی و اثربخشی وظایف سازمان را ارتقا می‌دهد [۱۵، ص ۲].

در تحقیقات اخیر اسامی گوناگونی مانند، خودانگیزی سازمانی، رفتارهای سازمانی اجتماع‌گرا و رفتارهای فرانقشی، تمایل به همکاری و رفتارهای نوآورانه و خودجوش به این پدیده سازمانی نسبت داده شده است [۴]. در نهایت با بررسی این واژه «رفتار شهروندی سازمانی» برای این مفهوم پذیرفته شده است. این رفتارها برای اولین بار به وسیله ارگان و همکارانش به کار برده شدند. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان مجموعه رفتارهای آگاهانه افراد، گرچه دارای الزام اجرایی نیست و تحت تأثیر نظام رسمی پاداش‌دهی نیز قرار ندارد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر به‌سزایی دارد، تعریف می‌کند [۹].

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی - که بیش‌ترین توجه را میان محققان به خود جلب کرده‌اند - شامل نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی می‌باشند. این پنج بعد به وسیله ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پادساکف و همکاران او در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش



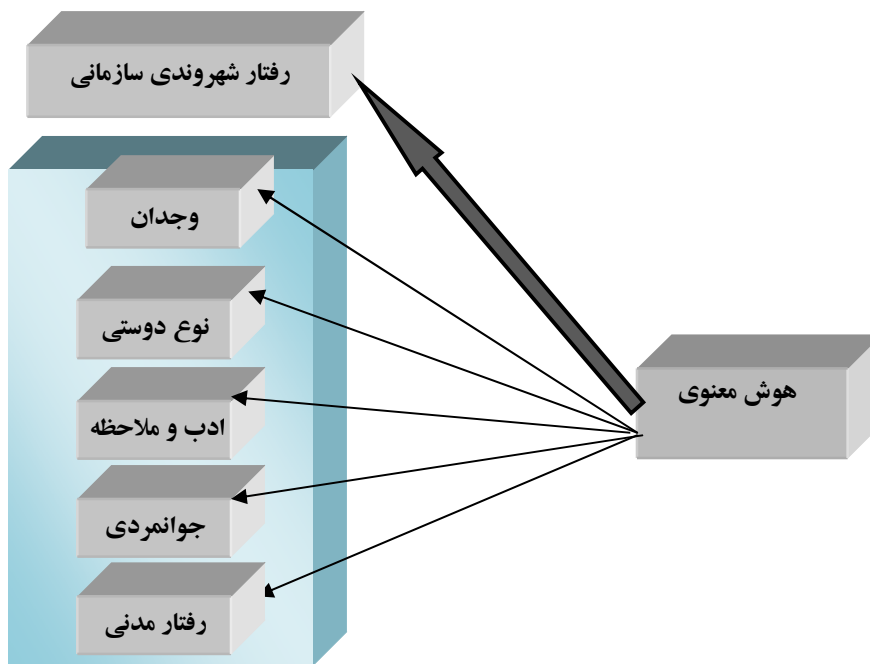
استانداردی ایجاد کردند که این مقیاس‌ها در سال‌های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفت.

نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است، مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می‌کنند. وجدان به رفتارهای اختیاری گفته می‌شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می‌رود، مثل فردی که بیش‌تر از حالت معمول سر کار می‌ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی‌کند. ادب و ملاحظه به تلاش کارکنان برای جلوگیری از استرس‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود. جوانمردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایدئال سازمان بدون شکایت می‌باشد. رفتار مدنی تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد [ ۵، ص ۱۳۳].

عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی شامل رضایت شغلی [۱۱؛ ۲۰؛ ۲۲] [برابری ۱۷]، عدالت سازمانی [۱۴]، حمایت سازمانی درک شده [۲۵]، رهبری تحول‌آفرین [۲۳] و شخصیت [۷] است. سازمان‌ها با مورد توجه قرار دادن این عوامل می‌توانند احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان ارتقا دهند.

هوش معنوی به‌عنوان بنیانی برای بروز رفتارهای مثبت شغلی مورد توجه است. در این صورت می‌توان پیش‌بینی کرد که هر چه کارکنان سازمان هوش معنوی بالاتری داشته باشند، انتظار بروز رفتارهای شغلی مثبت افزایش پیدا می‌کند. البته رفتار شهروندی را باید حد اعلای رفتارهای شغلی مثبت و سازنده دانست. یکی از مؤلفه‌های هوش معنوی داشتن ظرفیت عمل اخلاقی مانند بخشش، تواضع و نوع‌دوستی است که این ویژگی‌ها در رفتار شهروندی سازمانی هم دیده می‌شود، درواقع هوش معنوی می‌تواند فضایی را برای کارکنان مهیا کند که کارکنان به کار خود عشق بورزند و بدون این‌که پاداش مادی و اضافی بگیرند، در اجرای وظایف خود کوشا باشند. بنابراین انتظار می‌رود که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود داشته باشد.

همان‌گونه که پیش از این بیان شد تاکنون هیچ تحقیقی به بررسی رابطه بین این دو متغیر در داخل کشور نپرداخته است. از این رو تحقیق حاضر جدید و نو محسوب می‌شود که براساس مدل مفهومی زیر به دنبال تعیین رابطه بین این دو متغیر است.



شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق

### ۳- روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از جهت گردآوری داده‌ها، توصیفی است. یکی از انواع روش‌های تحقیق توصیفی، تحقیق همبستگی است. در این نوع تحقیق رابطه میان متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل می‌شود. هم‌چنین این تحقیق از جهت هدف، کاربردی است. هدف اصلی در این تحقیق تعیین رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است. اهداف فرعی تحقیق شامل تعیین رابطه بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع‌دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و جوانمردی و گذشت) می‌باشد.





فرضیه مهم تحقیق عبارت است از این که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه‌های اخص نیز عبارتند از این که بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی) رابطه معناداری وجود دارد.

جامعه آماری شامل کارکنان معاونت آموزشی سازمان صداوسیما است که تعداد آن‌ها ۱۲۰ نفر می‌باشد. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه- با توجه به این که تعداد کارکنان محدود است- از فرمول نمونه‌گیری جامعه محدود استفاده شده است که در آن،  $P$ : برآورد نسبت صفت متغیر، ( $P = 0/5$ ) و مقدار  $P$  برابر با  $0/5$  در نظر گرفته شده است، زیرا اگر  $P = 0/5$  باشد،  $n$  حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند. این موضوع سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد [۱].  $Z$ : مقدار متغیر نرمال واحد، متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد، ( $Z_{\alpha/2} = 1.96$ )،  $\varepsilon$ : مقدار اشتباه مجاز به روش احتیاطی ( $\varepsilon = 0/06$ )،  $N$ : حجم جامعه محدود که در حدود ۱۲۰ نفر می‌باشد. با توجه به فرمول، حجم نمونه مورد نیاز پژوهش با تقریب عبارت است از ۶۴ نفر که برای اطمینان بیش تر ۷۰ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. گویه‌های مربوط به متغیر هوش معنوی از پرسشنامه استاندارد داگمرداشا ناسل<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) گرفته شد و برای گویه‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه استاندارد- که توسط اورگان و کانوسکی<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) طراحی گردید- استفاده شد. جدول ۱ گویه‌های مربوط به هر متغیر را نشان می‌دهد.

جدول ۱ ابعاد متغیرها و گویه‌های مرتبط با هر یک از متغیرهای تحقیق در پرسشنامه

شماره گویه‌ها در پرسشنامه	ابعاد متغیر	نام متغیر
۱-۹	-----	هوش معنوی
۱۰-۱۲	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی
۱۳-۱۵	وجدان	
۱۶-۱۸	جوانمردی و گذشت	
۱۹-۲۲	رفتار مدنی	
۲۳-۲۴	ادب و ملاحظه	

1. Dagmer Dasha Nasel
2. Organ & Konovsky



برای بررسی روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها، چون پرسشنامه‌های تحقیق استاندارد بوده‌اند و توسط محققان پیش از این آزمون شده‌اند، از روایی مناسبی برخوردارند. با این وجود برای اطمینان بیش‌تر پرسشنامه‌های استاندارد هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی به وسیله تعدادی خبرگان دانشگاهی و سازمان صداوسیما- که با موضوع آشنایی داشتند- بررسی و اصلاح گردیدند و متناسب با سازمان صدا و سیما تدوین شدند. برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش آزمون انجام گرفت. به این ترتیب نخست تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر توزیع و جمع‌آوری شد و پس از واردکردن داده‌ها، ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) محاسبه شد که ضریب موردنظر برای پرسشنامه ۰/۸۱ بوده و نشان‌دهنده پایایی مناسبی می‌باشد.

برای تجزیه تحلیل داده‌های به‌دست آمده از آزمون‌های همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن، آزمون تی یک‌نمونه‌ای برای تعیین مناسب بودن وضعیت متغیرهای تحقیق و آزمون تی با نمونه‌های مستقل جهت بررسی تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی و آزمون تحلیل واریانس فریدمن به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی در قالب نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

#### ۴- بحث و بررسی

با توجه به اهداف تحقیق و به‌دنبال بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و نیز مؤلفه‌های آن، فرضیه‌های مهم تحقیق عبارتند از: بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه‌های برتر نیز عبارتند از این که بین هوش معنوی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وجدان کاری، ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی) رابطه معناداری وجود دارد. برای آزمون فرضیه‌ها پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های تحقیق مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت که نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن- که به بررسی رابطه بین هوش



معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن پرداخته است- در جدول ۲ ارائه شده است. در زیر به شرح هر یک از فرضیه‌ها و رد یا تأیید آن پرداخته شده است.

جدول ۲ نتایج آماری حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن

فرضیه	متغیر ۱	متغیر ۲	سطح معناداری	میزان خطا	ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرضیه اهم	هوش معنوی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۴۹۰	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۱	هوش معنوی	نوع دوستی	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۳۵۳	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۲	هوش معنوی	وجدان کاری	۰/۰۳	۰/۰۵	۰/۲۴۶	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۳	هوش معنوی	ادب و ملاحظه	۰/۱	۰/۰۵	۰/۱۸۰	فرض H0 تأیید می‌شود.
فرضیه اخص ۴	هوش معنوی	جوانمردی و گذشت	۰/۰۲	۰/۰۵	۰/۳۳۶	فرض H0 رد می‌شود.
فرضیه اخص ۵	هوش معنوی	رفتار مدنی	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۴۶۸	فرض H0 رد می‌شود.

با توجه به جدول ۲ فرضیه اهم تحقیق و هم‌چنین فرضیه‌های اخص ۱، ۲، ۴، و ۵ تأیید می‌شوند و تنها فرضیه اخص ۳ رد می‌شود. به این ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که رابطه مثبت و معناداری بین هوش معنوی و رفتار شهروندی و ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی وجود دارد، اما رابطه معناداری بین هوش معنوی و بعد ادب و ملاحظه یافت نشده است.

به منظور بررسی ارتباط میان متغیرهای جمعیت‌شناختی (وضعیت تأهل، جنسیت و سطح تحصیلات) و رفتار شهروندی سازمانی دو دسته آزمون آماری انجام گرفته است. از آزمون تی با نمونه‌های مستقل برای بررسی تأثیر متغیر جنسیت و تأهل روی رفتار شهروندی سازمانی استفاده شده است. جدول ۳ نتایج حاصل از این آزمون را نشان می‌دهد.



### جدول ۳ نتایج آزمون T با نمونه مستقل

متغیر	میانگین	میزان خطا	سطح معناداری
رفتار شهروندی سازمانی مردان	۳/۴۶	۰/۰۵	۰/۲۷
	۳/۳۳		
رفتار شهروندی سازمانی زنان	۳/۲۳	۰/۰۵	۰/۳۹
	۳/۲۹		

براساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۳ می‌توان چنین نتیجه گرفت که متغیرهای جنسیت و وضعیت تأهل روی رفتار شهروندی سازمانی تأثیری ندارند. برای بررسی تأثیر متغیر سطح تحصیلات روی رفتار شهروندی سازمانی از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شده است که در جدول ۴ نتایج ارائه شده است.

### جدول ۴ نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

سطح معناداری	میزان خطا	دکتری	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم
۰/۱۸	۰/۰۵	۳/۰۸	۳/۳۲	۳/۴۳	۳/۱۰	۳/۲۵

براساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که سطح تحصیلات بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیری ندارد. هم‌چنین برای بررسی مناسب بودن وضعیت متغیرهای هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه در این سازمان از آزمون T یک نمونه‌ای استفاده شده است.



جدول ۵ نتایج حاصل از آزمون T یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

نام متغیر	سطح معناداری	میزان خطا	میانگین متغیر	نتیجه آزمون
هوش معنوی	۰/۰۰	۰/۰۵	۴/۲۴	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۴۶	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
نوع دوستی	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۸۱	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
وجدان کاری	۰/۰۰	۰/۰۵	۳/۹۳	متغیر در سطح مناسبی قرار دارد.
ادب و ملاحظه	۰/۰۷	۰/۰۵	۳/۰۸	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.
جوانمردی و گذشت	۰/۰۹	۰/۰۵	۳/۱۹	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.
رفتار مدنی	۰/۰۷	۰/۰۵	۳/۲۵	متغیر در سطح مناسبی قرار ندارد.

همان طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود و با توجه به تحلیل نتایج حاصل از آزمون T، متغیرهای هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، نوع دوستی و وجدان در سطح مناسبی قرار دارند، اما متغیرهای ادب و ملاحظه، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی در سطح مناسبی قرار ندارند.

به منظور رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده شده است. نتایج این آزمون که در جدول ۶ آمده است، نشان می‌دهد رتبه میانگین هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با هم برابر نیستند.

جدول ۶ نتایج آزمون فریدمن درخصوص اولویت‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

کای دوی محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معناداری	میزان خطا
۵۲/۲۴۷	۴	۰/۰۰	۰/۰۵



جدول ۷ میزان میانگین و رتبه مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد که در آن وجدان کاری بالاترین رتبه و اهمیت و ادب و ملاحظه کم‌ترین رتبه و اهمیت را دارند و مؤلفه‌های نوع‌دوستی، رفتار مدنی و جوانمردی و گذشت به‌ترتیب دارای رتبه‌های دوم تا چهارم در سازمان مورد نظر هستند.

جدول ۷ رتبه‌بندی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی

میانگین رتبه	مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۱/۸۵	نوع‌دوستی
۱/۳۴	وجدان کاری
۳/۲	ادب و ملاحظه
۲/۸	جوانمردی و گذشت
۲/۶	رفتار مدنی

## ۵- نتیجه‌گیری

سازمان‌های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را تشریح می‌کند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می‌کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می‌شود. از طرف دیگر هوش معنوی لنزی است که از طریق آن یک فرد تجربه‌ها و رویدادهای زندگی خود را از منظری عالی‌تر و بالاتر ادراک می‌کند. این هوش باعث می‌شود تا فعالیت‌های روزمره و معمول زندگی با احساس آگاهی و حضور قلب همراه باشد. در واقع هوش معنوی فضا و زمینه‌ای را فراهم می‌کند که هوش‌های دیگر (منطقی، فیزیکی و عاطفی) در این فضا و در این زمینه بهتر بتوانند عمل کنند.

این تحقیق درصدد بررسی رابطه بین هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب فرضیه اصلی تحقیق نشان



می‌دهد که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در واقع هوش معنوی از طریق ایجاد توانایی جهت خلق معنا و مفهوم در زندگی، توانایی برقراری ارتباط با خداوند، حضور قلب و شهود و هم‌چنین داشتن احساس همبستگی با دیگران می‌تواند منجر به بروز رفتارهای فراتر از رفتار شهروندی سازمانی شود. بر این اساس با پرورش معنویت در وجود انسان‌ها می‌توان به افزایش هوش معنوی آن‌ها و در نهایت ارتقای رفتارهای شهروندی در سازمان کمک کرد.

افرادی که هوش معنوی بالایی دارند، احساس پیوستگی با دیگران، نگرانی درباره همکاران و سازمان خود دارند. در نتیجه ظرفیت عمل اخلاقی - که شامل نوع دوستی می‌باشد - در آن‌ها افزایش پیدا می‌کند.

یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش معنوی توانایی آغشته‌سازی فعالیت‌ها، رویدادها و روابط روزمره با حسی از امر مقدس است؛ یعنی افراد در انجام وظایف سازمانی خود خدا را در نظر گرفته و درستی، صداقت و وجدان کاری دارند.

هم‌چنین کارکنانی که هوش معنوی بالایی دارند، توانمند در خودداری و کنترل خویش و برخوردار از حس انعطاف‌پذیری بالا هستند و توانایی بالایی برای تطبیق با محیط و شرایط سخت و دشوار را دارند، در نتیجه زمانی - که سازمان در شرایط غیر ایدئال است - از خود تحمل و گذشت نشان می‌دهند و سازمان را در رسیدن به شرایط ایدئال کمک می‌کنند.

همان‌طور که در ادبیات تحقیق آمده است، هوش معنوی یک هوش قابل اعتماد است که شامل تفکر، مفهوم‌سازی و حل مسئله است، افرادی که هوش معنوی بالایی دارند نسبت به اهداف سازمانی حساس بوده و به دنبال حل مسائل سازمانی به صورت فعالانه هستند، در نتیجه تمایل به مشارکت داوطلبانه و مسئولیت‌پذیری در سازمان را - که بیانگر رفتار مدنی است - دارند.

در نهایت آنچه این تحقیق به دنبال آن بود، تعیین رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است که براساس نتایج آزمون آماری مشخص می‌شود بین هوش معنوی، رفتار شهروندی و ابعاد نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و گذشت و رفتار مدنی



رابطه معنادار وجود دارد، اما رابطه معناداری بین هوش معنوی و بعد ادب و ملاحظه یافت نشده است.

با توجه به معنادار بودن رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی باید آموزه‌های دینی و معنویت در بین کارکنان سازمان تقویت شود. هوش معنوی را می‌توان از طریق تمرینات روزمره از قبیل تدبیر در خلقت، تدبیر در آفاق و انفس، روزه‌داری، عبادات و خواندن قرآن و تدبیر صادقانه در آیات آن تقویت کرد تا در رفتارهای شهروندی سازمانی ظهور پیدا کند. برای این‌که سازمان‌ها در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی حرکت کنند، باید گام به گام حرکت کرد چون فرایند رفتار شهروندی سازمانی یک فرایند یک روزه نیست که بتوان مانند یک فناوری جدید به سرعت آن را وارد سازمان کرد، بلکه یک فرایند مداوم و زمان‌بر می‌باشد.

## ۶- منابع

- [۱] آذر ع.؛ مؤمنی م.؛ آمار و کازبرد آن در مدیریت، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۰
- [۲] صمدی پ.؛ «هوش معنوی»؛ اندیشه‌های نوین مدیریتی، دوره ۲، شماره ۳ و ۴، پاییز وزمستان، دانشگاه الزهراء، ۱۳۸۵.
- [3] Amram.J, (2005), Intelligence Beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership, Institute of Transpersonal Psychology, pp:1\_31
- [4] Barnard, C. I. (1938), "The functions of the executive", Cambridge, MA: Harvard University Press.
- [5] Bell, S & Menguc, B. (2002), "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviours and superior service quality", Journal of Retailing, 78, pp: 131-146.





- [6] Bolino, M. c., Turnley & Wiliam H, (2003), "Going the extra mile:cultivating and managing employee citizenship behavior", Academy of Management Executive, Vol. 17, No. 3, pp: 60-71.
- [7] Chein, M. H. (2004). "An investigation of relationship of organizational structure, employee personality and organizational citizenship behavior", journal of American academy of business, 5, p: 411-428.
- [8] David A. F. & Tang, T. L, (2008),"Job satisfaction and organizational citizenship behavior", Department and marketing, 46(10), pp: 933-947.
- [9] Dipaola, M. T., & Hoy, W.K. (2005)."Measuring organizational citizenship in schools: The OCB scale in Wayne K. Hoy & Cecil Miskel (Eds.)
- [10] Emmons .R.A, (2000), Is spirituality an intelligence? Motivation, Cognition and the psychology of ultimate concern. International journal for the psychology of religion .10(1), pp: 3\_26
- [11] Foote, David A. and ping Tang. Thomas Li,(2008),"Job satisfaction and organizational citizenship behavior", Department and marketing, 46(6), pp:933-947 .
- [12] Georg.M, (2006), How intelligence are you...really? From IQ to EQ to SQ, with a little intuition along the way, Training & management Development Methods, 20(4), pp: 425\_436.
- [13] Koopman, R. (2001). "The relationship perceived organizational justice and organizational citizenship behavior: a review literature" applied psychology, ms advised by dr, Richard tafall, pp: 1-10
- [14] Moorman, R. H. & Niehoff, B. P. & Organ, D. W. (1993). "Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the

- effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (6), pp:209–225
- [15] Muhamad, A, (2004), "procedural justice as mediator between participation in decision making and organizational citizenship behavior", *international journal of commerce & management*, .14(3), pp:1-15
- [16] Nase, D.D., (2004), "Spiritual organization in relation to Spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new age/individualistic Spirituality; unpublished thesis. Australia: The university of south Australia
- [17] Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Beth Pain, J., and Bachrach. D.G. (2000)," Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal Of Management*, 26(3 ).pp:513-563.
- [18] Santos. S, (2006), What is spiritual intelligence? How it benefits a person?, p: 1-2.
- [19] Sisk. D, (2008), Engaging the Spiritual Intelligence of Gifted Students to Build Global Awareness in the Classroom, *Roeper Review*, 30, pp. 24–30.
- [20] Spector, P & Fox, S, (2002), "An emotion- centered of voluntary work behavior and organizational citizenship behavior ", *human resource management review*, Volume 12, Issue 2, pp: 269–292.
- [21] Vaughan.F, (2003), What is spiritual intelligence?, *Journal of humanistic psychology*,42(2), p:16-33.
- [22] Whittington,j.Lee , Goodwin, Vicki L ., Murray, Brian, (2004), "Transformational leadership, goal difficulty, and job design:



Independent and interactive effects on employee outcomes”, The leadership Quarterly 15, pp:593-606 .

- [23] Yang.K, & Mao.X, (2007), “A study of nurses spiritual intelligence: A cross sectional questionnaire survey”, International journal of nursing study,14(44), pp:999\_1010
- [24] Yoon, M., and Suh, J. (2003), " Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees", Journal Of Business Research, Volume 56, Issue 8, pp: 597–611.
- [25] Yuwen, Liu, ( 2009), “Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior”, 38(3), pp:307-319
- [26] Zohar, D., & Mrashall,I.(2000). SQ: Spiritual intelligence: The ultimate intelligence. New York, NY, USA: Bloomsbury.

## Spiritual Intelligence and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior: A case study [IRIB]

Asadollah Kordnaeij<sup>1</sup>  
Hossein Khanifar  
Somaye Zeraatkar  
Kobra Rafati Alashti

Associate Professor, Tarbiat Modares University  
Associate Professor, University of Tehran  
Ph.D. Student, University of Tehran  
M.A. Graduate, Allameh Tabatabaei University

### Abstract:

One of the new subjects in the domain of organizational behavior is the concept of spiritual intelligence and organizational citizenship behavior. In fact, this intelligence is the one which enables a person to make his activities and works meaningful and by dint of that, he becomes aware of his effectiveness. Spiritual intelligence, due to its connection with meaning and value, can cause a change in human beings. On the other hand, organizational citizenship behavior defines extra- role behavior which will be appeared in terms of altruism, working conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civic virtue. Hence, in this research the concept of spiritual intelligence and its relationship with organizational citizenship

---

1. Corresponding Author: naiej@modares.ac.ir



behavior has been investigated. Pursuing this relationship is a brand new subject which has not been under investigation in Iran up to now. In this research 70 questionnaires were distributed to statistical community and were collected and then the results were analyzed by SPSS program. The result obtained from the Spearman Correlation Test reveals that, there is a meaningful positive relationship between spiritual intelligence and organizational citizenship behavior. In fact, there is a meaningful positive relationship between spiritual intelligence variable and aspects of altruism, working conscientiousness, sportsmanship and civic virtue. Also in order to ranking the components of organizational citizenship behavior was used the Friedman Test that the results indicate conscientiousness have the highest and courtesy have the lowest rank among the components of citizenship behavior.

**Keywords:** organizational intelligence, Spiritual intelligence, organizational behavior, organizational citizenship behavior