

رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی و تعهد سازمانی کارکنان

محمد محمودی میمند^۱، سید وحید سعادت^۲

۱- دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور

۲- دانشجوی دکتری سیاستگذاری بازرگانی دانشگاه پیام نور

چکیده

یکی از این ضرورت‌ها در عرصهٔ انسان‌شناسی، توجه به بعد معنوی انسان از دیدگاه دانشمندان و حتی کارشناسان سازمان بهداشت جهانی است، این ویژگی انسانی در مدیریت سازمان بسیار تأثیرگذار می‌باشد با توجه به اینکه مدیران در سازمان‌ها همواره به دنبال استفاده از همهٔ امکانات برای رسیدن به موفقیت و اثربخشی‌اند و برای تحقق این هدف علاوه بر دستیابی به عوامل مختلف، بحث به کارگیری افرادی با ویژگی‌های خاص ذهنی و مهارت بیشتر هستند. با این وصف، هدف از این پژوهش بررسی رابطهٔ هوش معنوی با مهارت‌های ارتباطی کارکنان و ایجاد رفتار شهروندی مناسب در سازمان است که منجر به تعهد سازمانی گردد؛ بر این اساس ضمن مرور ادبیات نظری، متغیرهای مربوط و مقیاس سنجش آن‌ها، چارچوب کلی مطالعه شکل گرفت. روش پژوهش مطالعات صورت گرفته توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. نتایج نشان دادند: بین هوش هیجانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین هوش معنوی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. در هوش معنوی: هوشیاری، تعالی، حقیقت‌یابی، سازش و هدایت درونی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنادار وجود داشت و تنها بعد متانت با رفتار شهروندی رابطه منفی و معنادار دارد.

واژگان کلیدی: هوش معنوی، رفتار شهروندی، تعهد سازمانی، مهارت ارتباطی

۱- مقدمه

با توجه به پیچیدگی و ابهام مفهوم معنویت، اغلب از آن به عنوان جعبه سیاه یاد می شود. تعریف معنویت به دلیل کاربردهای گسترده آن بسیار حساس است (قربانی و همکاران ۱۳۹۱). در سالهای اخیر، مفهوم هوش معنوی به عنوان مفهومی نو ظهور، در عرصه علوم انسانی مورد توجه قرار گرفته است و مطالعه آن در کنار مفاهیمی محوری پیرامون رفتار شهروندی در سازمان، همچون تعهد سازمانی و مهارتهای ارتباطی کارکنان که می تواند پاسخگوی بسیاری از ابهامات در حوزه علم رفتار سازمانی باشد. در نگاه اول، ممکن است که واژه هوش معنوی^۱ آشنا به نظر برسد و با مفهوم معنویت^۲ اشتباه گرفته شود، اما این مفهوم نگاه جدیدی به معنویت داشته و آن را از زاویه هوش، مورد توجه قرار می دهد. (ذبیحی، ۱۳۹۱). از طرفی استانداردهای نوینی باید برای سازمانها تدوین گردیده تا پاسخگوی چالش های جهانی باشد و زمینه ای مناسب برای کارکنان فراهم کند تا بتوانند از مناسب ترین مهارت ها برخوردار باشند. از این رو، روانشناسان تأکید دارند کارکنان سازمان ها باید فراتر از وظایف رسمی خود عمل کنند (گرگ و راستوگی ۲۰۰۶). یکی از مهارت هایی که می تواند به کارکنان در این راه کمک کند، «رفتار شهروندی سازمانی»^۳ (OCB) است. این مقوله به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و افزون بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می دهند، مستقیم و به صورت صریح، از راه سیستم رسمی پاداش تشویق نمی شوند (بورنس و کارپنتر ۲۰۰۸). رفتار شهروندی سازمانی، حرکت کردن به وراى کم ترین عملکرد مورد انتظار است (موران و بورنس ۲۰۰۳). همچنین مفهوم تعهد سازمانی، سالیهای متمادی است که به عنوان یک نگرش مهم شغلی، مورد توجه و بررسی پژوهشگران رشته رفتار سازمانی و روانشناسی است. در واقع، سازمانها در پی عملکرد بالا و استراتژی های منابع انسانی، به دنبال افزایش تعهد سازمانی کارکنانشان هستند، که این مهم، سود اقتصادی بیشتری را برای آنها فراهم خواهد کرد. تعهد به عنوان یک مفهوم مدیریتی، می تواند مثابه یک استراتژی رقابتی، مورد توجه قرار گرفته و به مزیت رقابتی منجر شود (فرهنگی، ۱۳۸۴).

یکی از مباحثی که در زمینه رفتارهای سازمانی بسیار مورد توجه پژوهشگران بوده و تحولی بزرگ در حوزه نظریه های سازمان ایجاد کرده، بحث هوش است، هوش رفتار حل مساله سازگارانۀ ای است که در راستای تسهیل اهداف کاربردی و رشد سازگارانۀ جهت گیری شده است. رفتار سازگارانۀ، شباهت هدف های متعددی را که باعث تعارض درونی می شوند، کاهش می دهد. این مفهوم هوش، مبتنی بر گزاره ای است که فرایند حرکت به سوی هدف ها انجام راهبردهایی برای غلبه بر موانع و حل مساله ضروری میسازد به نقل از گاردنر هوش را مجموع توانایی هایی می داند که برای حل مساله و ایجاد فرآورده های نوینی که در یک فرهنگ ارزشمند تلقی می شوند، بکار می رود. (ناسل ۲۰۰۴) از نظر وی انواع هوش نه گانه عبارتند از: هوش زبانی، موسیقایی، منطقی - ریاضی، فضایی، بدنی - حرکتی، هوش های فردی (که شامل هوش درون فردی و بین فردی می شود)، هوش طبیعی و هوش وجودی که شامل ظرفیت مطرح کردن پرسش های وجودی است. آنچه از بررسی تعریف صاحب نظرانی همچون گاردنر،

^۱ Spiritual Intelligence (SQ)^۲ Spirituality^۳ Organizational Citizenship Behavior

هیلگارد، وکسلر و ... از هوش برمی آید، آن است که همگی «هوش» را قابلیت بهره گیری از نرم افزارهای وجودی تعریف می کنند (حدادنیا ۱۳۹۵)

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان الگوی نوین رفتار کارکنان در سازمان، امروزه به عنوان رویکرد مدرن مدیریت نوین نیروی انسانی در بسیاری از سازمان است بکار رفته است (ارتورک ۲۰۰۶). به طور کلی، رفتار شهروندی، یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند. به این ترتیب، مطالعه و بررسی این گونه رفتار افراد در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می رسد (سیار و اسلامی ۲۰۰۷). اورگان برای نخستین بار از عنوان رفتار شهروندی انیسازم استفاده کرد و آن را مجموعه ای از رفتارهای فردی ناشی از بصیرت افراد دانست که موجب ارتقای عملکرد کارآمد سازمان شده و به گونه مستقیم، صریح و روشن، پرداخت و پاداشی به ازای آن انجام نمی شود (اورگان، ۱۹۸۸). البته، تعریف های مشابه دیگری نیز به وسیله ارگان و پژوهشگران دیگر عنوان شده است، اما رویهم رفته، رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از: مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، با وجود این به وسیله وی انجام و باعث بهبود کارآمد وظایف و نقش های سازمان می شود (اپلبوآم ۲۰۰۴). این موضوع (بهبود رفتار شهروندی سازمانی) باعث افزایش تعهد سازمانی برای انجام ماموریت سازمان در سطوح مختلف شده و این باعث افزایش کیفیت عملکرد سازمان می گردد.

نکته قابل توجه آن است که در میان مطالعه های صورت گرفته در خصوص عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان، خلا چشمگیر و شکاف عمده ای را می توان شاهد بود؛ به طوری که پیش از این، نقش معنویت و هوش معنوی افراد، در بهبود رفتار شهروندی سازمانی و به تبع آن میزان تعهد سازمانی کارکنان، مورد مطالعه زیادی قرار نگرفته است. این در حالی است که به نظر می رسد میزان هوش معنوی افراد، به عنوان سطح سوم هوش، می تواند در شکل گیری متن سازمانها و فرهنگ حاکم بر آن و نیز در نگرشهای شغلی کارکنان، مانند تعهد سازمانی، تأثیر گذار باشد. در حقیقت، از آنجا که رشد هوش معنوی، با تغییر نگاه افراد نسبت به معنای کار و زندگی، میزان انطباق پذیری آنها را افزایش داده و سازمان اسقرار واقعی بر ای پیگیری ماموریت و اهداف خواهد داشت. از این رو، پژوهش حاضر، در صدد است که برای نخستین بار، دریچه ای برای توسعه دانش در این زمینه و ایجاد جهت گیری به سمت بررسی این زمینه تأثیرگذار در سازماندهی و مدیریت منابع انسانی در ذهن سیاست گذاران سازمانی و پژوهشگران این حوزه، بگشاید.

۲- مبانی نظری

هوش معنوی. با نگاهی عمیق و دقیق به مبانی نظری موجود در حوزه علوم انسانی، خلا چشمگیری را می‌توان شاهد بود و آن، توجه کم‌رنگ به مفهوم معنویت و ارتباطات تنگاتنگ آن با هوش انسان است. بعضی از افراد ممکن است بگویند که هیچ مفهوم جدیدی در تاریخچه رشد مدیریت و یادگیری رهبری وجود ندارد، در حالی که در مبانی نظری علم مدیریت، توجه اندکی به معنویت شده است (جرج، ۲۰۰۶).

در این راستا، اخیراً یکی از مباحث مورد توجه رفتار شناسان و روان شناسان، هوش معنوی است. بحث هوش معنوی نه تنها در حوزه های فردی بلکه در حوزه های سازمانی نیز مورد توجه است و علاوه بر حوزه های روانشناختی، وارد سایر حوزه های علوم انسانی از جمله مدیریت شده است. به جرأت می‌توان گفت که شاید علت پژوهشهای فزاینده در حوزه معنویت، مشاهده تأثیر چشمگیر آن، در بهبود عملکرد فردی و سازمانی بوده است. از آنجا که مواجهه عقلایی با شرایط گوناگون، بیش از هر چیز، هوشمندی انسان را می‌طلبد لازم است تا مفهوم هوش را واکاوی کنیم.

در گذشته، هوشمندی انسان در ضریب هوشی (بهره هوشی)^۴ خلاصه می‌شد، اما به نظر که هوشی جدیدتر و عمیق‌تر برای کمک به مدیران و رهبران مورد نیاز است تا بهتر مدیریت کرده و به گونه ای اثربخش تر رهبری کنند. امروزه هوش معنوی، به عنوان سطح جدیدی از هوش، مورد توجه قرار گرفته است؛ این سطح از هوش انسان، قدرتی تحول آفرین دارد، به طوری که آن را از سطوح دیگر هوش، مانند هوش عاطفی متمایز می‌سازد. بنا به مشهور، نه بهره هوشی و نه هوش عاطفی، به ما امکان قضاوت در مورد موقعیتی که در آن هستیم، را نمی‌دهد.

اما هوش معنوی به ما این امکان را می‌دهد، در وهله اول از خود پرسیم: آیا من می‌خواهم در این موقعیت خاص باشیم؟ در این صورت ما می‌توانیم با استفاده از این هوش، موقعیت را تغییر داده و موقعیت بهتری را خلق نماییم. بنابراین این هوش به یک موقعیت خاص محدود نمی‌شود و به ما اجازه میدهد تا موقعیت را تحت کنترل در آوریم و نه اینکه شرایط، ما را هدایت کند (زوهار و مارشال، ۲۰۰۰).

تعاریف هوش معنوی. با ظهور مفهوم هوش معنوی، دیدگاههای متعددی در رابطه با تعریف و تشریح این مفهوم، ارائه شده است؛ از جمله اینکه: هوش معنوی چگونه عمل کند؟ آیا این هوش قابل یادگیری و افزایش است؟؛ هوش معنوی چگونه مورد استفاده قرار می‌گیرد؟ آیا استفاده از این هوش، مزایای قابل توجهی را برای فرد فراهم می‌کند؟ تاکنون هیچ یک از پژوهشگران نتوانسته اند به تنهایی برای همه این سؤالات پاسخی بیابند (کریکتون، ۲۰۰۸)؛ به همین دلیل در خصوص مفهوم هوش معنوی، تعریف های متعددی ارائه شده است: برخی معتقد هستند که معنویت می‌تواند به عنوان شکلی از هوش مورد بحث قرار گیرد، چرا که هوش معنوی، نه تنها معنویت، بلکه میزان انطباق پذیری افراد را پیش بینی می‌کند و قابلیت هایی را به فرد می‌دهد که او را برای حل مسائل و دستیابی به اهداف قادر می‌سازد. در واقع در این نگاه، معنویت از زاویه هوش مورد توجه قرار می‌گیرد و بیان می‌شود که: هوش معنوی، چارچوبی برای شناسایی و سازماندهی مهارت ها و توانمندی های مورد نیاز است، به گونه ای که با استفاده از معنویت میزان انطباق پذیری فرد افزایش می‌یابد (آمرام، ۲۰۰۹) در یک نگاه دیگر، هوش معنوی را چنین

^۴ Intelligent Quotient (IQ)

تعریف می شود: ظرفیتی برای فهم عمیق مسائل مربوط به هستی و داشتن سطوح چندگانه آگاهی. این سطوح چندگانه آگاهی دلالت دارد بر درک ما از رابطه ما با جهان مادی، رابطه ما با دیگران، رابطه ما با زمین و رابطه ما با همه موجودات (آرام، ۲۰۰۹).

اما هوش معنوی را از زاویه حل مشکلات، می توان مورد توجه قرار می دهند، به عقیده آنها هوش معنوی هوشی است که ما به وسیله آن، مشکلات معنایی و ارزشی را حل کرده و به آنها می پردازیم. هوشی است که از طریق آن می توانیم فعالیتها و زندگی خود را در فضایی غنی تر، وسیع تر، و با معناتر قرار دهیم و تعیین کنیم کدام یک از روش های زندگی معنای بیشتری دارد (زهار و مارشال، ۲۰۰۰).

از منظری دیگر هوش معنوی عبارتست از خود آگاهی عمیق، که در آن فرد از جنبه های وجودی خود، آگاه می شود، به گونه ای که او تنها یک بدن نیست، بلکه مجموعه ای از فکر، بدن و روح است و زمانی که افراد هوش معنوی خود را به کار می گیرند، مغز انسان نه تنها اطلاعات مورد نیاز را تولید می کند، بلکه نیاز به استفاده از شهود در فرد تسریع داده می شود (سیسک، ۲۰۰۲) اما ولمن، در این خصوص، معتقد است که هوش معنوی ظرفیتی انسانی است برای پرسیدن سؤال های غایی در خصوص معنای زندگی و همزمان ظرفیتی است برای تجربه کردن ارتباطات یکپارچه بین هر یک از ما و جهانی که در آن زندگی می کنیم (ولمن، ۲۰۰۱) و آرام هوش معنوی را چنین تعریف می کند: هوش معنوی، توانایی به کارگیری و بروز منابع، ارزشها و کیفیت های معنوی است به گونه ای که بتواند کارکرد روزانه و آسایش (سلامت جسمی و روحی) را ارتقاء دهد (آرام، ۲۰۰۹).

مدل های هوش معنوی. در ادامه با توجه به اهمیت بحث و وجود مدل های مختلف در رابطه با تشریح هوش معنوی، مشهورترین مدل ها در این رابطه به اجمال مورد بحث قرار خواهد گرفت.

مدل وگان: این مدل بر وجود سه جز هوش معنوی اذعان دارد:

- توانایی یافتن معنا بر اساس درک عمیق مسائل مربوط به هستی^۵
- آگاهی از سطوح چندگانه هوشیاری و توانایی استفاده از آن جهت حل مسأله
- آگاهی از تعامل میان همه موجودات با یکدیگر و تعامل آنها با ماورا (جهان غیرمادی)^۶ (آرام، ۲۰۰۹).

مدل آرام : آرام در سال ۲۰۰۷ یک تئوری بنیادی جهانی، در خصوص هوش معنوی ارائه کرد. وی با ۷۱ نفر مصاحبه کرد که متعلق به سنت های معنوی مختلف (بودیسم، مسیحیت، بت پرستی، اسلام، صوفی، هندوئیسم و ...) بودند و اطرافیان آنها را از نظر معنوی باهوش معرفی می کردند. بیشتر آنها اساتید مذهبی بوده (از جمله شیخ، روحانی، کشیش و ...) و بعضی از آنها نیز متخصصین طب و یا رهبران تجاری بودند، به طوری که می توانستند معنویت را با زندگی خود، ترکیب کنند (آرام، ۲۰۰۹).

^۵ Existential

^۶ The transcendent

او حداقل چهار مصاحبه با هر یک از آنها صورت داد و از هر یک از مصاحبه شوندگان خواست تا توضیح دهند که: چگونه معنویتشان را بر اساس اعمال روزانه خود افزایش می دهند؟؛ معنویت، چگونه کار و روابط آنها را شکل می دهد؟ چگونه آنها از معنویت برای انجام وظایف روزانه خود کمک می گیرند؟

در پایان از شرکت کنندگان خواسته شد تا در مورد موضوعات مطرح شده در مصاحبه های قبلی، انتقادات خود را مطرح کنند. وی با استفاده از تحلیل کیفی این مصاحبه ها، مدلی از هوش معنوی با هفت بعد و زیرشاخه های آن ارائه کرد:

- هوشیاری^۷: آگاهی و خودآگاهی رشد یافته
 - شکر^۸: پیوستن به روحانیت به شکلی که عشق و اعتماد به زندگی را نشان می دهد.
 - معنا^۹: تجربه کردن معنای فعالیتهای روزانه، دربردارنده درک هدف که شامل مواجه شدن با دردها و رنجها است.
 - تعالی^{۱۰}: فراتر رفتن از خود در جهت یک کل مقدس
 - راستی^{۱۱}: زندگی به همراه کنجکاوی، پذیرش و عشق به همه موجودات
 - رهایی آرام^{۱۲}: آرامش و تعادل فکری
 - هدایت از درون و یا کانون کنترل درونی^{۱۳} (ثبات قدم): آزادی درونی و رها شدن از ترس (آرام، ۲۰۰۷).
- مقایسه هوش معنوی با سایر هوشها. شایان ذکر است که برخی از اندیشمندان به مقایسه هوش معنوی با سایر هوشها پرداخته اند که در ادامه به برخی موارد، اشاره می شود:
- زهار و مارشال در مقایسه این سه هوش با یکدیگر جدول زیر را ارائه کرده اند:

^۷ Consciousness

^۸ Grace

^۹ Meaning

^{۱۰} Transcendence

^{۱۱} Truth

^{۱۲} Peaceful surrender

^{۱۳} Inner Directedness

جدول ۱- مقایسه سه سطح اصلی هوش (ناسل، ۲۰۰۴)

نوع هوش	کارکرد	نوع سرمایه
هوش عقلایی (IQ)	آنچه فکر می‌کنم	سرمایه مادی
هوش عاطفی (EQ)	آنچه احساس می‌کنم	سرمایه اجتماعی
هوش معنوی (SQ)	آنچه هستم	سرمایه معنوی

— مک هووک بر اساس پژوهشی که در سال ۲۰۰۲ منتشر کرده است تفاوت میان هوش معنوی و سایر هوشها و یا ضریب هوشی را به صورت زیر عنوان می‌کند (ناسل، ۲۰۰۴).

جدول ۲- مقایسه هوش معنوی با سایر هوش‌ها (ناسل، ۲۰۰۴)

هوش معنوی	سایر هوش‌ها
نامحدود (کلی)	محدود (مشخص)
نمادین (از آن معانی مختلفی استنباط می‌شود)	معنایی (دارای معنای خاصی است)
متحد کننده	تفکیکی کننده
شکوفاکنده خود	کنترل کننده خود
کیفی	کمی
معنوی	مادی

رفتار شهروندی سازمانی؛ پژوهشگران مؤلفه‌های گوناگونی را برای رفتار شهروندی سازمانی برشمرده‌اند؛ پرکاربردترین و مورد توافق‌ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که بیشتر پژوهشگران در پژوهش‌های خود به آنها استناد می‌کنند، عبارت است از: وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، احترام و تکریم و نعدوستی. ارگان این پنج بعد را در سال ۱۹۸۸ مطرح کرد (اورگان، ۱۹۸۸). «پودساکوف و همکارانش» نیز در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که در طول سال‌های متمادی با هدف سنجش رفتار شهروندی سازمانی، استفاده بسیاری از آن شد. (پودساکوف ۱۹۹۰)

تعهد سازمانی؛ به عقیده بسیاری از اندیشمندان، تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش مطرح است. سایر نگرش‌هایی که ممکن است با تعهد سازمانی، همپوشانی داشته باشند عبارتند از: رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود.

وابستگی شغلی؛ به درجه‌ای اطلاق می‌شود که شخص شغلش را معرف خود و عملکردش را موجب کسب اعتبار می‌داند.

تعهد سازمانی: عبارتست از حالتی که یک فرد در سازمان هدفهایش را معرف خود میداند و آرزو می کند که در عضویت آن سازمان بماند. بین تعهد سازمانی و وابستگی شغلی تفاوت کمی وجود دارد. بدین معنی که سطح بالایی از وابستگی شغلی به معنای این است که فرد شغل خاصی را به خود نسبت می دهد و آن را معرف خود می داند، ولی تعهد سازمانی بدان معنی است که فرد سازمانی را معرف خود می داند (حقیقی، ۱۳۸۶).

با توجه به اینکه در این پژوهش از مدل آلن و میر استفاده شده است، لازم است که این مدل به اجمال شرح داده شود؛ آلن و میر سه جزء را برای تعهد ارائه دادند:

تعهد عاطفی^{۱۴}: در بردارنده پیوند عاطفی کارکنان به سازمان است. به طوری که افراد خود را با سازمان خود معرفی می کنند.

تعهد مستمر^{۱۵}: بر اساس این تعهد، فرد، هزینه ترک سازمان را محاسبه می کند. در واقع فرد از خود می پرسد که در صورت ترک سازمان چه هزینه هایی را متحمل خواهد شد. در واقع افرادی که به شکل مستمر به سازمان متعهد هستند افرادی هستند که علت ماندن آنها در سازمان نیاز آنها به ماندن است.

تعهد هنجاری^{۱۶}: در این حالت کارمند احساس می کند که باید در سازمان بماند و ماندن او در سازمان عمل درستی است (لوتانس، ۲۰۰۸).

۳- پیشینه پژوهش

در زمینه موضوع های هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش های گسترده و گوناگونی در کشورهای مختلف انجام شده است. کورکماز و اریکل در پژوهشی نشان دادند: هوش هیجانی با سه بعد از رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری دارد. این سه بعد عبارتند از: دیانت، فضیلت مدنی و نعدوستی. (کورکماز و اریکل ۲۰۰۹). ابولانیان در پژوهش نشان داد که دیانت و پایداری روانی، دو متغیر سیار تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی است، به گونه ای که هرچه میزان دیانت و پایداری روانی کارکنان بالاتر باشد، رفتار شهروندی کارکنان بیشتر مشاهده می شود (حدادنیا ۱۳۹۵). لوک بیان داشت که گرایشهای جمع گرایی، ارتباط مستقیمی با رفتار شهروندی دارد، به گونه ای که هرچه میزان این خصوصیت در افراد بالاتر باشد، میتوان رفتار شهروندی بهتری را انتظار داشت (لوک ۲۰۰۵).

در خصوص عوامل موثر بر تعهد سازمانی، پژوهشهای بیشماری، چه در داخل کشور و چه در خارج، صورت گرفته است. اما بر اساس جستجو در معتبرترین پایگاه های علمی داخلی و خارجی، تا پیش از انجام این پژوهش، هیچ پژوهشی در خصوص تاثیر هوش معنوی بر تعهد سازمانی، صورت نگرفته بود. این در حالی است که به نظر می رسد هوش معنوی می تواند با رشد انطباق پذیری افراد، نگرش های شغلی آنان را از جمله، تعهد سازمانی، تحت شعاع

^{۱۴} Affective Commitment

^{۱۵} Continuance Commitment

^{۱۶} Normative Commitment

قرار دهد. بنابراین، وجود این خلأ، پژوهشگر را بر آن داشت تا در قالب سوالهای پژوهشی، رابطه میان تعهد سازمانی و هوش معنوی کارکنان، را مورد بررسی قرار دهد. (ذبیحی، ۱۳۹۱).

از آنچه بیان شد معلوم است که هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و به تبع تعهد سازمانی در مجموع احساس مطبوع و خوشایندی هستند که کارکنان سازمان گوناگون می توانند از آن ها بهره گیرند. از گزارش ها و آمار چنین برداشت که می شود در کشور ما مساله هوش سازمانی، هوش معنوی و رفتار شهروندی یا مدنی و جوانب دیگر وابسته به آن ها مانند تعهد سازمانی که در این پژوهش مورد تاکید می باشد به صورت کارشناسانه و حرفهای کمتر مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. همه بررسی ها و گزارشها حاکی از این واقعیت است که در مورد هوش معنوی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در کشور با الزامات داخل ایران مطالعه و پژوهش مدون و جامعی انجام نگرفته است و از آن جایی که نظام جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نظام الهی- اسلامی مدعی این گونه آموزش های منحصر به فرد در جهان و نیز خواهان پیاده کردن رفتارهای پسندیده اجتماعی و شهروندی در جهان است، ضروری است، پژوهشگران اساتید و دانشجویان در این زمینه ها به پژوهش بیشتر و گسترده تر بپردازند (حدادnia ۱۳۹۵)

در عرصه جهانی پژوهشهای بسیار مفیدی در زمینه هوش معنوی و کاربرد آن در مدیریت و سازمان سطوح مختلف عملیاتی به نگارش در آمده است که جدول زیر (قربانی و همکاران ۱۳۹۱) به عنوان نمونه ذکر و نتایج آن در بخش بعدی مورد بررسی قرار گرفته است:

مقاله	عنوان	نویسنده	سال
۱	هوش معنوی، قالب جدیدی از ذهن	D.K,Noble	۲۰۰۰
۲	هوش معنوی به عنوان تئوری دین فردی	s,Kwilecki	۲۰۰۱
۳	به کارگیری تئوری هوش معنوی امونز در سنجش اعتقاد و میزان مذهبی بودن فرد	Susan Kiele	۲۰۰۲
۴	پاسخگویی به بحث هوش معنوی	Anthony C.Edwards	۲۰۰۲
۵	هوش معنوی یا هوشیاری معنوی	Kwilecki,s	۲۰۰۲
۶	چگونه به هوش معنوی دست یابیم؟	Andy Carlisle	۲۰۰۳
۷	ارتباط هوش معنوی و احساسی در عملکرد کاری	Len Tischler, Jerry Biberman & Robert Mckeage	۲۰۰۳
۸	هوش معنوی و علت مطرح شدن آن	Susan Kiele	۲۰۰۴
۹	هوش معنوی و کتاب مقدس	Lisa M.bardsley	۲۰۰۴
۱۰	مستدل بودن هوش معنوی	Brendan Hyde	۲۰۰۴
۱۱	آیا باید به هوش معنوی دست یابیم	Strizenec.M	۲۰۰۵

۲۰۰۶	Mike George	کاربرد علمی هوش معنوی در محیط کار	۱۲
۲۰۰۷	Yang.k,Mao.,x	بررسی هوش معنوی پرستاران	۱۳
۲۰۰۷	Amram,y	هفت بعد هوش معنوی: یک تئوری در عرصه جهانی	۱۴
۲۰۰۷	Amram,y	توسعه مقدماتی هوش معنوی منسجم	۱۵
۲۰۰۹	Nandani Lynton, Kirsten Hogh Thogersen	هوش معنوی و رهبری در آزمایشگاه‌های چین	۱۶
۲۰۱۰	Bagheri Faribors, Akbarizadeh Fatemeh, F, Hatami Hamidreza	بررسی رابطه هوش معنوی و شادمانی پرستاران در ایران	۱۷
۲۰۱۱	Evren Ayranci	تاثیر هوش معنوی و هیجانی مدیران ترکیه بر عملکرد مالی سازمانشان	۱۸
۲۰۱۱	Susan Tee Suan Chin, R.N.Anantharaman & David Yoon Kin Tong	نقش هوش هیجانی و معنوی در محیط کاری	۱۹
۱۹۹۹	Dana. Zohar, Ira , Marshal	هوش معنوی، هوش غایی	۲۰
۲۰۰۰	Dana. Zohar, Ira , Marshal	ارتباط با هوش معنویمان	۲۱
۲۰۰۱	Sick.D.A, Torrance,E.P	هوش معنوی: توسعه هوش برتر	۲۲
۲۰۰۲	Tony Buzan	قدرت هوش معنوی	۲۳
۲۰۰۶	Altazar Rossiter	توسعه هوش معنوی	۲۴

۴- روش پژوهش

پرسشهای پژوهش. مبانی نظری، امکان وجود رابطه معنادار میان هوش معنوی و تعهد سازمانی را نشان می دهد؛ اما در خصوص این رابطه، تا پیش از انجام این پژوهش، تحقیقات تجربی، صورت نگرفته است. بنابراین پژوهش حاضر در تلاش است تا به سؤال های زیر، پاسخ دهد:

سؤال اصلی: آیا بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و هوش معنوی کارکنان رابطه وجود دارد؟

سؤال فرعی ۱. آیا تعهد سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان قابل سنجش و کنترل است؟

سؤال فرعی ۲. آیا هوش معنوی قابل سنجش و کنترل و یا قابل ارتقا است؟

پژوهشهای اصلی مورد بررسی: به منظور پاسخ به پرسشهای فوق و تبیین رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی و تعهد سازمانی کارکنان پژوهشهای زیر به عنوان نمونه مطرح در کشور مورد بررسی قرار می گیرد.

مطالعه میدانی اول: این پژوهش، کلیه کارکنان رسمی شرکت گاز استان خراسان رضوی به عنوان جامعه آماری، مورد مطالعه قرار گرفتند. طبق آمار اخذ شده از اداره کارگزینی شرکت، تعداد کل آنها ۴۴۰ نفر عنوان شد. در ادامه با استفاده از فرمول کارگران، نمونه آماری به تعداد ۸۰ نفر محاسبه شد. در این پژوهش جهت جمع آوری داده ها نیز از پرسشنامه های استاندارد (پرسشنامه هوش معنوی آمرام و پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و می پر) استفاده شده است. (ذبیحی، ۱۳۹۱).

مطالعه میدانی دوم: موضوع این پژوهش از این جهت مورد توجه قرار می گیرد که با بررسی رابطه بین هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی در پی یافتن نتایج مفید و ارزشمند بوده و درصدد از بین بردن عوامل مداخله گر و بازدارنده در این زمینه باشیم تا از این راه کیفیت کار و سطح آموزش ارتقاء یافته و با ارائه راهکارهای صحیح باعث افزایش بهره وری و سطح رفتارهای مورد قبول در جامعه شویم. از سوی، دیگر شرایط جامعه و اجتماع ما اقتضا می کند که یک رشد همه جانبه و همگانی برای همه اقشار جامعه لحاظ شود تا زمینه شکوفایی استعدادهای اخلاقی و معنوی فراهم و با ناسازگاری اجتماعی مبارزه شود. با توجه به این این، امر پژوهش به بررسی رابطه هوش هیجانی و هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه دبیران مدارس متوسطه شهر شیراز پرداخته شده است (حدادینیا ۱۳۹۵).

مطالعه میدانی سوم: جامعه آماری پژوهش سوم یکی از شرکتهای بخش دولتی واقع در یکی از کلانشهرهای کشور در سال ۸۸-۸۹ است. با توجه به محدود بودن حجم جامعه آماری که شامل مدیران شرکت مذکور است، کل جامعه به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است از تعداد ۹۰ پرسشنامه ارسالی، تعداد ۷۰ پرسشنامه با هدف کلی: بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی و اهداف جزئی: ۱- بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی عاطفی، ۲ - بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی عقلایی، ۳ - بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی هنجاری تجزیه و تحلیل شد. (قربانی و همکاران ۱۳۹۱)

مطالعه میدانی چهارم: جامعه آماری تحقیق را همه کارکنان دانشگاه لرستان به تعداد ۵۲۰ نفر (۲۷۰ مرد و ۲۵۰ زن) در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ تشکیل داده اند و با به کارگیری تصادفی طبقه ای متناسب ۲۲۰ نفر (۱۱۴ مرد و ۱۰۶ زن) مطابق با جدول کرجسی و مورگان انتخاب شدند. جهت گردآوری داده های مورد نیاز دو پرسشنامه به کار گرفته شد برای بررسی روایی پرسشنامه ها روش روایی محتوایی و صوری به کار گرفته شده و با ازمون های استاندارد ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام به کار گرفته شده است.

۵- بررسی پژوهش‌ها

با توجه به پژوهش‌های انجام گرفته و نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق، پیشنهاد می‌شود کارکنان با منابع معنوی که دارند و ممکن است از آن آگاهی نداشته باشند، آشنا شوند و به آنها در به کارگیری آن را در جهت حل مسائل زندگی کاری و شخصی کمک شود، به کارکنان برای یافتن معنا و هدف زندگی خود و با بردن سطح تولید معنای شخصی کمک بیشتر شود. همچنین، با توجه به بالا بودن سطح هوش معنوی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان، بهتر است برای تقویت بیشتر این متغیرهای ارزشی در افراد تلاش شود و از این پتانسیل‌های ارزشمند در جهت اثربخشی و سلامت بهتر سازمان بهره‌جست. هر چند برخی یافته‌های این مطالعه مؤید نتایج سایر مطالعات است، پژوهشگر با برخی محدودیت‌ها نیز روبرو بوده است. در این تحقیق‌ها صرفاً تعدادی نیروی انسانی مد نظر قرار گرفته است و به کیفیت نیروی انسانی، مانند سطح تحصیلات، تجربه، توانایی‌ها توجه نشده است (نصیری و همکاران ۱۳۹۴).

در پژوهش مشهور انجام شده توسط بیرال و همکاران در مورد سطح هوش هیجانی معلمان در مدارس غیرانتفاعی در مقطع متوسطه در جزیره قبرس، نشان داده شد که بین هوش هیجانی معلمان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین، بین هوش هیجانی معلمان از نظر سن تفاوت معناداری وجود ندارد (بیرال ۲۰۰۹). هانسن و گیویدباچ در سطح گروهی، نشان دادند نیز ویژگی هوش هیجانی با عملکرد گروه، میزان همبستگی معناداری دارد (هانسن و گیویدباچ ۲۰۰۹). نتایج پژوهش کودیر و همکاران، نشان می‌دهد بین هوش هیجانی و عملکرد سازمانی و همبستگی مثبت وجود دارد (کودیر و همکاران ۲۰۰۸). نتایج پژوهش‌های باران، زیز نشان می‌دهد مهارت هوش هیجانی برای موفقیت در محل کار ضروری به نظر می‌رسد (باران ۲۰۰۸).

هوارد و وایت، در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که هوش معنوی و جنبه مذهبی می‌تواند در سبک رهبری روحیه و بهره‌وری بالای مدیریت نظام آموزشی کارآمد باشد (هوارد و وایت ۲۰۰۹). آدین بی، به تاثیر معنویت و هوش معنوی بر روابط سازمانی و تأثیری که این مولفه می‌تواند در موفقیت افراد در سازمان‌ها داشته باشد، پرداخته است. در این پژوهش بیان شده مذهبی بودن افراد می‌تواند در پیشبرد هدف‌های یک سازمان در راستای توسعه کمک شایانی کند. (آدین بی ۲۰۰۹) دوگان و شاین بیان کردند که معنویت و داده‌های، معنوی‌باز به عالم ارواح و رهبری روحانی در تحول رهبری و محیط کار تأثیر بسزایی دارد (دوگان و شاین، ۲۰۰۹). آیرانکی، در پژوهشی به این نتیجه دست یافت که رهبری معنوی مدیران به عقل دانش و نوع دوستی آنان بستگی دارد، افزون بر این، معنویت عامل مشترک در میان رهبری معنوی، مذهبی و در نهایت، رابطه آماری معنی‌دار و مثبتی بین رهبری معنوی با روحیه بالا و بهره‌وری بالا، معنویت و دینداری وجود داشت (آیرانکی ۲۰۱۰). مطالعات میدانی در مدارس نشان می‌دهند که رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی مدارس را افزایش می‌دهد زیرا منابع را برای دستیابی به هدف‌های مولد آزاد می‌سازد، به هماهنگی فعالیت‌ها در سازمان کمک می‌کند و معلمان را قادر به سازگاری بیشتر با تغییرات محیطی می‌سازد (اسمیچ و رون ۲۰۰۷). با توجه به آنچه گفته شد در پاسخ به این پرسش که آیا هوش معنوی می‌تواند به عنوان یکی از پیش‌نیازهای توفیق مدیران در سازمانها در بروز رفتار شهروندی سازمانی، قلمداد شود؛ می‌توان پاسخ مثبت داد.

فتاحی و همکاران، در پژوهشی با عنوان معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه دست یافتن که رابطه ای معنادار بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. به گونه ای که بیش ترین تاثیر معنویت در محیط کار بر مؤلفه های نوع دوستی و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بود (فتاحی، ۲۰۰۶).

به علاوه با توجه به مباحث مطرح شده و آزمون های آماری به عمل آمده، از بین سه نوع تعهد سازمانی، تنها بین تعهد عاطفی و هوش معنوی افراد رابطه مثبتی وجود دارد، این نتیجه کاملاً منطقی به نظر می رسد و نشان دهنده دقت هرچه بیشتر فرایند پژوهش و یافته های آن است، چرا که هر اندازه افراد به لحاظ هوش معنوی رشد یافته تر باشند، رشد عاطفی و به همان اندازه وابستگی عاطفی (تعهد عاطفی) آنها به سازمان بیشتر خواهد بود، زیرا تعهد عاطفی در بردارنده پیوند عاطفی کارکنان به سازمان است. به طوری که افراد خود را با سازمان خود معرفی می کنند. بنابراین به دست اندکاران و یا سیاست گذاران توصیه می شود تا در جهت ایجاد رفتار شهروندی و ارتقای تعهد کارکنان به لحاظ ریشه ای، رشد هوش معنوی آنان را مورد توجه قرار دهند تا بتوانند از این رهگذر، نتایج ارزشمند رشد تعهد عاطفی کارکنان را در سازمان، شاهد باشند. همچنین به پژوهشگران پیشنهاد می شود تا در تحقیقات آتی به توسعه مفهوم هوش معنوی در مبانی نظری مدیریتی و سازمانی بپردازند. (ذبیحی، ۱۳۹۱).

بر اساس بررسی حاضر پژوهش های انجام شده در این زمینه، با اعتقاد بر اینکه هوشمندی کارکنان، بیش از هر چیز می تواند توجیه گر رفتار سازمانی آنان باشد، اعتقاد بر این است که نه تنها ضریب هوشی بلکه هوش عاطفی نیز، چه به طور جداگانه و چه در ترکیب باهم، قادر نیستند، پیچیدگی روح انسان را تشریح کنند، همچنین آنها نمی توانند توانایی و تخیل عظیم انسان را بیان کنند؛ در حالی که هوش معنوی به انسان خلاقیتی عطا می کند که به او اجازه می دهد قوانین را تغییر داده و موقعیت را دگرگون کند، بنابراین توجه به این هوش و برنامه ریزی برای ارتقاء آن در میان کارکنان بسیار حائز اهمیت است و در بهبود عملکرد و اثربخشی آنها تأثیر فوق العاده ای خواهد داشت.

هوش معنوی در محیط کار. برخلاف تصور برخی از افراد که معتقدند کار و محیط کار هیچ جنبه معنوی ندارد، پژوهش ها نشان داده است که معنویت و هوش معنوی در بسیاری از حوزه های کاری می تواند مؤثر واقع شود. هوش معنوی به دلایل زیر می تواند حائز اهمیت باشد:

- استفاده از عمیق ترین منابع درونی، که از آن قدرت مدارا و انعطاف پذیری به همراه ظرفیت توجه و دقت، حاصل می شود.
- داشتن حس هویتی با ثبات و روشن در هنگامی که فرد در محیط کاری با روابط متغیر قرار می گیرد؛
- توانایی تشخیص معنای حقیقی رویدادها و شرایط، و توانایی انجام کار با معنا؛
- مشخص کردن و متعادل کردن ارزش های شخصی به همراه درک روشنی از هدف ها؛
- حفظ ارزش ها، بدون مصالحه (سازشکاری) و الگوی صداقت.

از جمله دیگر نتایج به کارگیری هوش معنوی، توانایی حفظ آرامش و تمرکز در مواجهه با بحران‌ها و آشفتگی‌ها است. علاوه بر این به کارگیری هوش معنوی باعث ایجاد گرایش‌های نوع دوستانه نسبت به دیگران و ایجاد دیدگاهی روشن فکرت‌تر و آرام‌تر نسبت به زندگی می‌شود. (جورج، ۲۰۰۶)

به عقیده جورج شاید مهمترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار عبارتست از:

— آرامش خاطر، به گونه‌ای که اثربخشی فرد را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

— ایجاد روابط و تفاهم بین افراد.

— مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع راه (جورج، ۲۰۰۶)

راههای رشد هوش معنوی. شماری از تکنیکها، استراتژی‌ها و تمرین‌هایی ارائه شده است که برای رشد و افزایش هوش معنوی سودمند است. از جمله داشتن یک ذهن باز و عمیق نگر، که تحمل عدم قطعیت، تناقضات و ابهامات را دارد، برای رشد هوش معنوی مفید است. در حالی که وجود سیستم اعتقادی انعطاف‌ناپذیر و بسته ممکن است مانع رشد هوش معنوی در افراد شود. در واقع همان‌طور که اخیراً مطرح شده است، تعصب نداشتن و یا به عبارتی روشنفکری، نه تنها به پرورش هوش معنوی کمک می‌کند، بلکه با رشد هوش معنوی افزایش می‌یابد (ذبیحی، ۱۳۹۱).

در واقع متقابلاً باعث افزایش و رشد یکدیگر می‌شوند. البته نباید این نکته را بی‌قیدی اشتباه گرفته شود، چرا که از سوی دیگر تعهد به فعالیت‌های معنوی خاص، رشد هوش معنوی را تسهیل می‌کند؛ این فعالیت‌ها ممکن است شامل: نماز خواندن، یوگا، مدیتیشن، بازیابی کردن خود، خدمات خیریه‌ای و یا کمک کردن به دیگران باشد (ناسل، ۲۰۰۴).

مک گیچی معتقد است که شما می‌توانید با ایجاد کارگاه‌هایی در خصوص شهود، نیایش، تجسم خلاق، خلاقیت، تنفس عمیق برای کاهش استرس، ارزش‌های مشترک، مدیریت تنوع، مهارت‌های مکالمه و گوش سپردن فعال و عمیق، به تحریک هوش معنوی در سازمان خود بپردازند (مک گیچی، ۲۰۰۱). بنابراین در پاسخ پرسش این پژوهش که آیا هوش معنوی قابل سنجش و کنترل و یا قابل ارتقا می‌باشد باید پاسخ مثبت داده و از همین طریق بر تولید رفتار شهروندی و توسعه تعهد سازمانی در کارکنان نیز اقدام کرد.

۶- نتیجه‌گیری

از گزارش‌ها و آمار چنین برداشت که می‌شود در کشور ما مساله هوش سازمانی، هوش معنوی و رفتار شهروندی یا مدنی و جوانب دیگر وابسته به آن‌ها مانند تعهد سازمانی که در این پژوهش مورد تاکید می‌باشد به صورت کارشناسانه و حرفه‌ای کمتر مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. همه بررسی‌ها و گزارش‌ها حاکی از این واقعیت است که در مورد هوش معنوی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی در کشور با الزامات داخل ایران مطالعه و پژوهش مدون و جامعی انجام نگرفته است و از آن جایی که نظام جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نظام الهی-اسلامی مدعی این گونه آموزش‌های منحصربه‌فرد در جهان و نیز خواهان پیاده کردن رفتارهای پسندیده اجتماعی و شهروندی در جهان است، ضروری است، پژوهشگران اساتید و دانشجویان در این زمینه‌ها به پژوهش بیشتر و گسترده‌تر بپردازند. با توجه به این که هوش معنوی اساس قدرت انسان به شمار می‌رود و رمز اصلی و اساسی پیشرفت و مانع وابستگی یک جامعه پویاست، باید برای تقویت هوش معنوی چاره‌ای اندیشیده شود تا آگاهی آنها در این زمینه افزایش یابد و با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش در راستای رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی و تعهد سازمانی، می‌بایست شرایطی فراهم گردد تا در محیط‌های سازمانی مهارت‌های هوش معنوی تقویت شود.

با همه پیچیدگی‌هایی که در مفهوم معنویت، وجود دارد اما همیشه این موضوع، موضوعی قابل بحث بسیاری حتی در مدیریت و سازمان بوده است و با توجه به اینکه مدیران در سازمان‌ها همواره به دنبال استفاده از همه امکانات برای رسیدن به موفقیت و اثربخشی‌اند و برای تحقق این هدف علاوه بر دستیابی به عوامل مختلف، بحث به کارگیری افرادی با ویژگی‌های خاص ذهنی و مهارت بیشتر هستند، در سالهای اخیر، مفهوم هوش معنوی به عنوان مفهومی نوظهور، در عرصه علوم انسانی مورد توجه قرار گرفته است و مطالعه آن در کنار مفاهیمی محوری پیرامون رفتار شهروندی در سازمان، همچون تعهد سازمانی می‌تواند پاسخگوی بسیاری از ابهامات در حوزه علم رفتار سازمانی باشد. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی که برخاسته از بصیرت افراد بوده و افزون بر این که کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، مستقیم و به صورت صریح، از راه سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند به همراه مفهوم تعهد سازمانی که سالهای متمادی است که به عنوان یک نگرش مهم شغلی، مورد توجه و بررسی پژوهشگران رشته رفتار سازمانی و روانشناسی است. در واقع، سازمانها در پی عملکرد بالا و استراتژی‌های منابع انسانی، به دنبال افزایش کارایی سازمانی هستند، که این مهم، سود اقتصادی بیشتری را برای آنها فراهم خواهد کرد. تعهد به عنوان یک مفهوم مدیریتی، می‌تواند مثابه یک استراتژی رقابتی، مورد توجه قرار گرفته و به مزیت رقابتی منجر شود.

این پژوهش با طرح این نکته که آیا بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و هوش معنوی کارکنان رابطه وجود دارد؟ و یا قابل سنجش و کنترل می‌باشند این مفاهیم، چند پژوهش میدانی مورد ارزیابی قرار گرفت و بر اساس متدولوژی علمی طی شده برای اخذ نتیجه این موضوع اثبات شد که نه تنها این ارتباط وجود دارد بلکه قابل سنجش و حتی ارتقا می‌باشد این موضوع در حوزه هوش و در ساحت هوش معنوی بسیار با اهمیت و تاثیرگذار می‌باشد. با توجه به پژوهشهای انجام گرفته و نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیقهای ختلف صورت گرفته، می‌توان این

پیشنهاد را داد که برای ارتقای عملکرد سازمان هوش معنوی کارکنان مورد ارزیابی مستمر قرار داده و با اجرای روشهایی نسبت به توسعه هوش معنوی کارکنان و تاثیرگذاری در روند سازمان اقدام نمود.

یک نکته مهم این است که در مطالعات صورت گرفته مشخص شده، بسیاری از کارکنان علی رغم اینکه دارای منابع معنوی بالایی هستند ممکن است از آن آگاهی نداشته باشند، بنابراین آگاه سازی کارکنان از قابلیت‌هایی درونی در این حوزه نیز از وظایف سازمان می باشد. پژوهش ها نشان داده است که معنویت و هوش معنوی در بسیاری از حوزه های کاری می تواند مؤثر واقع شود. از جمله دیگر نتایج به کارگیری هوش معنوی، توانایی حفظ آرامش و تمرکز در مواجهه با بحران ها و آشفتگیها است. علاوه بر این به کارگیری هوش معنوی باعث ایجاد گرایشات نوع دوستانه نسبت به دیگران و ایجاد دیدگاهی روشن فکتر و آرام تر نسبت به زندگی می شود.

شماری از تکنیکها، استراتژی ها و تمرین هایی ارائه شده است که برای رشد و افزایش هوش معنوی سودمند است. از جمله داشتن یک ذهن باز و عمیق نگر، که تحمل عدم قطعیت، تناقضات و ابهامات را دارد، برای رشد هوش معنوی مفید است. در حالی که وجود سیستم اعتقادی انعطاف ناپذیر و بسته ممکن است مانع رشد هوش معنوی در افراد شود. در واقع همان طور که اخیرا مطرح شده است، تعصب نداشتن و یا به عبارتی روشنفکری، نه تنها به پرورش هوش معنوی کمک می کند، بلکه با رشد هوش معنوی افزایش می یابد و در واقع متقابلا باعث افزایش و رشد یکدیگر می شوند. البته نباید این نکته با بی قیدی اشتباه گرفته شود، چرا که از سوی دیگر تعهد به فعالیت های معنوی خاص، رشد هوش معنوی را تسهیل می کند؛ این فعالیت ها ممکن است شامل: نماز خواندن، یوگا، مدیتیشن، بازیابی کردن خود، خدمات خیریه ای و یا کمک کردن به دیگران باشد. در برخی پژوهشها بر این نکته تاکید شده است که با ایجاد کارگاه هایی در خصوص شهود، نیایش، تجسم خلاق، خلاقیت، تنفس عمیق برای کاهش استرس، ارزش های مشترک، مدیریت تنوع، مهارت های مکالمه و گوش سپردن فعال و عمیق، به تحریک هوش معنوی در سازمان خود بپردازند. بنابراین در پاسخ پرسش این پژوهش که آیا هوش معنوی قابل سنجش و کنترل و یا قابل ارتقا می باشد باید پاسخ مثبت داده و از همین طریق بر تولید رفتار شهروندی و توسعه تعهد سازمانی در کارکنان نیز اقدام کرد.

مراجع

۱. ذبیحی، محمدرضا؛ ساغروانی، سیما (۱۳۹۱)؛ هوش معنوی و تعهد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۲، ص ۱۰۷.
۲. حدادنیا، سیروس؛ جوکار، ناصر (۱۳۹۵)؛ رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران، فصلنامه علمی پژوهشی رهپاقتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۲، ص ۱۵۷.
۳. قربانی، محبوبه؛ حقیقی، مهدی؛ محمدعلی تجریشی، ایمان؛ رسته مقدم، آرش (۱۳۹۱)؛ بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در یک سازمان دولتی، فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره ۳، ص ۶۷.
۴. نصیری بنی ولیک، فخرالسادات؛ اردلان، محمدرضا؛ میرزاخانی، احترام (۱۳۹۴)؛ رابطه هوش معنوی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان دانشگاه لرستان، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۳۱، شماره ۱، ص ۶۶۷.
۵. فرهنگی، علی اکبر؛ حسین زاده، علی (۱۳۸۴)، دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی، ماهنامه تدبیر، ۱۵۷.
۶. حقیقی، علی اکبر؛ حسین زاده، علی (۱۳۸۴)، دیدگاه‌های نوین درباره تعهد سازمانی، ماهنامه تدبیر، ۱۵۷.
۷. Garg, P., & Rastogi, R., (۲۰۰۶). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools of India, *International Journal of Educational Management*, ۲۰, ۷, ۵۲۹-۵۴۱.
۸. Burns, T., & Carpenter, J., (۲۰۰۸). Organizational Citizenship and Student Achievement, *Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education*, ۱, ۱, ۵۱ – ۵۸.
۹. Moran T. M., (۲۰۰۳). Fostering organizational leadership: Transformational leadership and trust. In W. K. Hoy & C. G. Miskel, *Studies in Leading and Organizing Schools*. Information Age Publishing: Greenwich: CT, ۱۵۷-۱۷۹.
۱۰. Erturk, (۲۰۰۶). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians, *Journal of Managerial psychology*.
۱۱. Eslami, H., & Sayar, A., (۲۰۰۷). Organization citizenship behavior, prudence, pp ۱۸-۱۸۷.
۱۲. Organ, D.W., (۱۹۸۸). Organization citizenship behavior: the good soldier syndrome, Lexington book, Lexington, MA.
۱۳. Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, A.E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dorel, G. C., & Serroni, C., (۲۰۰۴). organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust, management decision, ۴۲, ۱, ۱۳-۴۰.
۱۴. Luthans, F. (۲۰۰۸). Organizational behavior. Boston: McGraw Hill.
۱۵. George, M. (۲۰۰۶) How intelligent are you ... really? From IQ to EQ to SQ, with a little intuition along the way. *Training & Management Development Methods*, ۲۰(۴), ۴۲۵-۴۳۶.
۱۶. Zohar, D. & Marshall, I. (۲۰۰۰). SQ: Connecting with our spiritual intelligence. New York: Bloomsbury.
۱۷. Crichton, J. C. (۲۰۰۸). A qualitative study of spiritual intelligence in organizational leaders. (Unpublished doctoral dissertation). Alliant international university, San Francisco.
۱۸. Amram, Y. (۲۰۰۹). The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership. (Unpublished doctoral dissertation). Institute of Transpersonal Psychology, California, Palo Alto.
۱۹. Zohar, D. & Marshall, I. (۲۰۰۰). SQ: Connecting with our spiritual intelligence. New York: Bloomsbury.
۲۰. Wolman, R. (۲۰۰۱). Thinking with your soul: Spiritual intelligence and why it matters. New York: Harmony Books.

۲۱. Amram, Y. (۲۰۰۷). The seven dimensions of spiritual intelligence: An ecumenical grounded theory. Paper presented at the ۱۱th Annual (August ۲۰۰۷) Conference of the American Psychological Association, San Francisco.
۲۲. Nasel, D. D. (۲۰۰۴). Spiritual orientation in relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new Age/individualistic spirituality. (Unpublished doctoral dissertation). University of South Australia, Australia.
۲۳. McGeachy, C. (۲۰۰۱). Spiritual intelligence in the workplace. Ireland: Veritas.
۲۴. Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bacharach, D.G., (۲۰۰۰). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, ۲۶, ۳, ۵۱۳-۵۶۳.
۲۵. Korkmaz, T., & Arpacı, E., (۲۰۰۹), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences* ۱, ۲۴۳۲-۲۴۳۵.
۲۶. Lock, A., (۲۰۰۵). The relationship between individualistic/ collectivistic orientation and organizational citizenship behavior and the possible influence of leadership style. *Work Organization and Management Faculty*.
۲۷. Birol, C., Atamtürk, H., Silman, F.A., Atamtürk, N., & Sensoy, S., (۲۰۰۹). A comparative analysis of teachers' perceptions of emotional intelligence and performance management in the secondary schools of the TRNC, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, ۱, ۱, ۲۶۰۰-۲۶۰۵.
۲۸. Quoidbach, J., & Hansenne, M., (۲۰۰۹). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, ۲۵(۱), ۲۳-۲۹.
۲۹. Codier, E., Kooker, B.M., & Shoultz, J., (۲۰۰۸). Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses: An Approach for Improving the Clinical Care Environment, *Nursing Administration*, ۳۲, ۱, ۸-۱۴.
۳۰. Bar-On, R., (۲۰۰۸). Bar-On model of emotional-social intelligence.
۳۱. Howard, Barbara, B., & Stephen, R. White. (۲۰۰۹). Spiritual Intelligence and Transformational Leadership: A New Theoretical Framework, *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, November ۲۰۰۹, Volume ۳, Number ۲.
۳۲. Aydin, B., & Ceylan, A. (۲۰۰۹). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. *African J. Bus. Manage.* ۳(۵): ۱۸۴ – ۱۹۰.
۳۳. Dogan, S., & Sahin, F. (۲۰۰۹). Ruhsallık, duygusal zekâ ve dönüştürücü liderlik davranışları üzerine bir araştırma [A research about spirituality, emotional intelligence and transformational leadership behaviors]. *İş, Güç; Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. ۱۱(۴): ۶۷ – ۸۸.
۳۴. Ayranci, E., & Semercioz, F. (۲۰۱۰). The Relationship between Spiritual Leadership and Issues of Spirituality and Religiosity: A Study of Top Turkish Managers, *International Journal of Business and Management* Vol. ۶, No. ۴; April ۲۰۱۱, www.ccsenet.org/ijbm
۳۵. Ayranci, E. (۲۰۱۱). Effects of Top Turkish Managers' Emotional and Spiritual Intelligences on their Organizations' Financial Performance, *Business Intelligence Journal* - January, ۲۰۱۱ Vol.۴ No.۱.
۳۶. Farhangi, A.A., Fatahi, M., Vashegh, B., & Nargesian, A. (۲۰۰۹). Predictive intelligence transformative leadership: Exploring the relationship between spiritual intelligence, emotional intelligence and transformative leadership, *Journal of Management Science*, Fourth Year, No. ۱۵, Autumn ۲۰۰۹.p ۳۱.