

بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی؛ تحلیل نقش سابقه خدمت

(مطالعه موردی: حرم مطهر امام رضا (علیه السلام))

دریافت: ۱۳۹۶/۳/۸ پذیرش: ۱۳۹۶/۶/۱۱

سید مرتضی غیور باغبانی^۱، امید بهبودی^۲، مهدی رضانی^۳، علی پورنگ^۴

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی و نتایج مطلوب آن در سازمان‌ها امری مهم و حیاتی است. اهمیت این موضوع در سازمان‌های معنوی و مذهبی مانند آستان قدس رضوی دوچندان است. از این‌رو، در پژوهش حاضر رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گری سابقه خدمت، در حرم مطهر امام رضا (علیه السلام) بررسی شده است. این پژوهش از حیث هدف کاربردی است. روش پژوهش نیز توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شاغل در حوزه اماکن متبرکه تشکیل داده‌اند که تعداد آنها ۷۰۵ نفر است و بر اساس جدول مورگان، ۲۴۷ نفر به صورت تصادفی طبقه‌بندی و به‌عنوان نمونه آماری برای پاسخگویی به پرسش‌نامه پژوهش انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه‌های استاندارد رفتار شهروندی سازمانی «بویل و همکاران» (۲۰۱۶) و پرسش‌نامه استاندارد هوش معنوی «عبدالرحمن و مدی‌شاه» (۲۰۱۵)، بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد هوش معنوی موجب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود. همچنین نقش تعدیل‌گری مثبت سابقه خدمت در رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد.

کلیدواژه‌ها: هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی، سابقه خدمت، آستان قدس رضوی، حرم مطهر امام رضا (علیه السلام).

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع) (نویسنده مسئول): ghayoor@imamreza.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود: Behboodi_Omid276@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت اماکن مذهبی دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع): mahdiramazani88@gmail.com

۴. کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع): A.pourang@imamreza.ac.ir

مقدمه

بشر امروز باوجود پیشرفت و تحولات چشمگیری که در جهان معاصر با آن روبه‌روست، همچنان رشد روزافزونی که توسط انسان صورت پذیرفته است، باز هم دچار سردرگمی و پوچی است. معنویت در زندگی بشر امروزی به‌ظاهر فراموش شده است، اما میل به هدف و مقصود چیزی است که در نهاد هر موجود زنده موج می‌زند و انسان به‌عنوان اشرف مخلوقات، بدون هدف و انگیزه نمی‌تواند زندگی خود را ادامه دهد. پرواضح است که بشر امروز به‌طریق گوناگون سعی دارد تا اهداف و انگیزه‌های خود را در زندگی بیابد (حسینی آزاد، ۱۳۸۹: ۱۴). از طرفی، کارایی و توسعه هر سازمان تا حدّ زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر سازمانی برای نیل به اهداف و انجام رسالت خود، ناگزیر از توجه به عوامل انسانی و موضوعات مرتبط به وی از جمله ویژگی‌هایی چون هوش معنوی است (دهقانی و فضل‌الهی قمشی، ۱۳۹۴: ۱۰۶). معنویت و مسائل مربوط به آن موضوعی است که ذهن پژوهشگران را به خود مشغول ساخته است. صاحب‌نظران علم مدیریت و سازمان در آستانه ورود به آینده‌ای متفاوت و پیچیده بر این نکته تأکید دارند که موفقیت در محیط کاری به مفهومی فراتر از مهارت‌های تکنیکی آکادمیک وابسته است که «هوش عمومی» نامیده می‌شود. نبود تعریف‌های عینی‌تر برای این مفاهیم غیرقابل مشاهده و به‌ظاهر ناملموس، برای مدت‌ها تلاش برای بحث و تحقیق در این زمینه را با مشکل مواجه کرده بود (نجاتی، ۱۳۸۶: ۱۲).

هوش، مفهومی است که از دیرباز آدمی به پژوهش و تفحص درباره ابعاد، ویژگی‌ها و انواع آن علاقه‌مند بوده است (اسدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۲). 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، مفاهیمی چون دیدار خدا، گفتن از دین، از خودگذشتگی، فداکاری و مانند اینها می‌شود (صمدی، ۱۳۸۵: ۱۰۰). معنویت شکلی از هوش است و به‌عنوان یک بخش درونی از خویشتن، در جهت توانایی به‌کارگیری اصول اخلاقی - معنوی، در رفتار و زندگی لازم است. هوش معنوی، مفاهیم معنویت و هوش را درون سازه جدید ترکیب و به انسان این فرصت را می‌دهد که در مقابل واقعیت‌های مادی و معنوی حساس باشد و رشد و تعالی را هر روز در لابه‌لای اشیاء، مکان‌ها، ارتباطات و نقش‌ها دنبال کند (شعبانی، ۱۳۹۴: ۱۲). 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 و حتی مواجه‌شدن با مقولات ماورایی را تسهیل می‌کند (Amram, 2005: 4). 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 (Santos, 2006: 2). با توجه به شدیدتر شدن نیاز به اعتماد برای فعالیت در سازمان‌های امروزی، نیاز به معنویت و توسعه هوش معنوی در بین افراد افزایش می‌یابد. ریشه اعتماد در بین افراد، پایبندی به اصول معنوی و اخلاقی بوده و بدون آن شالوده‌های سازمان متزلزل است. کارکنان دارای هوش معنوی بالا، سرمایه‌ای باارزش برای سازمان شمرده می‌شوند (شیاسی و اعتباریان، ۱۳۹۴: ۵۳۳). ورود معنویت در سازمان، به کارکنان این توانایی را می‌دهد تا چشم‌انداز یکپارچه‌تری را نسبت به سازمان، خانواده و جامعه خویش به‌دست آورند (Cavanagh, 1999: 186).

«رفتار شهروندی سازمانی» یکی از مقوله‌هایی است که در انجام صحیح وظایف شغلی به کارکنان کمک می‌کند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری آگاهانه، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش اثربخشی عملکرد سازمان مؤثر است، ولی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (Markoczy & Xin, 2004: 12). واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها در تعهد استخدامی کارکنان قرار نگرفته و کاملاً انتخابی است و کوتاهی در آن

هیچ‌گونه تنبیهی را به‌دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ تقویت و بافت روان‌شناختی و اجتماعی برای سازمان سودمند است (Organ, 1988: 4). از انسان به‌عنوان شهروند سازمانی انتظار می‌رود بیش از الزام‌های نقش خود و فراتر از وظایف رسمی، در خدمت اهداف سازمان فعالیت کند. به‌عبارت دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به‌دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی سازمانی بهبود می‌یابد (Bienstock & et al, 2003: 361).

می‌توان گفت، هوش و به‌تبع آن هوش معنوی، عاملی درونی در انجام‌دادن درست و منطقی کارها و کارآمدی کارکنان است و رفتار شهروندی سازمانی نمود بیرونی و عملی این هوش است (جهانگیر اصفهانی و جهانیان، ۱۳۹۴: ۶۰۲). بر اساس مطالعات صورت‌گرفته، رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً بر رابطه بین کارکنان و مشتریان اثرهای مثبتی دارد و رضایت مشتریان و ادراک آنان از کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد (Castro, 2004: 284). به باور محققان، تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند منجر به مزایا و منافعی از قبیل افزایش خلاقیت، افزایش صداقت و اعتماد، افزایش حس تکامل شخصی، افزایش تعهد سازمانی، بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان همچون افزایش رضایت شغلی، مشارکت شغلی و نیز کاهش نیت ترک محیط کار، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیشتر و نیز عملکرد و بهره‌وری بالاتر شود (فتاحی و همکاران، ۱۳۸۵).

توسعه مبانی نظری درباره شمولیت کارکنانی که به‌طور مستقیم در حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) پذیرای خیل عظیم زائران داخلی و خارجی هستند و تبیین رابطه هوش معنوی آنان طی سنوات خدمتی با اثربخشی خدمت‌رسانی به زائران و بروز رفتار شهروندی سازمانی در تعامل با آنان و همچنین در روابط بین فردی کارکنان، می‌تواند در ارتقای اثربخشی خدمات ارائه‌شده به‌نحو چشمگیری اثرگذار باشد. بنابراین، در پژوهش حاضر رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) با تحلیل نقش سابقه خدمت بررسی شده است.

مبانی نظری پژوهش

رفتار شهروندی سازمانی

«ارگان و بیتمن»^۱ (۱۹۸۳) برای نخستین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را اقدام‌های بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری دانستند که برای الزام‌های سازمانی است (Hodson, 2002: 70). آنان رفتار شهروندی سازمانی را این‌گونه تعریف می‌کنند: رفتارهای اختیاری کارکنان که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، ولی میزان اثربخشی کل سازمان را افزایش می‌دهد (1: 2011 Khasawneh). سازمان‌ها بدون تمایل افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خود نیستند. تفاوت میان همکاری خودجوش و اجباری، اهمیت بسیار دارد. در همکاری اجباری، فرد وظایف خود را در راستای مقررات سازمان و صرفاً در حد رعایت الزام‌ها انجام می‌دهد؛ در حالی که در همکاری خودجوش، افراد، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود، به نفع سازمان به کار می‌گیرند (عطایی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱). امروزه، در ادبیات نوین مدیریت، از رفتارهای خودجوش و آگاهانه افراد در سازمان با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود. این نکته مهم است که امروزه سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که عملکرد مؤثر مستلزم این است که کارکنان فراتر از الزام‌های شغلی و رسمی خود کار کنند (Noor, 2009). هدف رفتار شهروندی سازمانی، کمک کردن به افراد و سازمان است. در وهله نخست، این رفتارها به تسهیل روابط میان افراد و کارکنان سازمان کمک فراوانی می‌کند و افراد خود را موظف به حل کردن مسائل و مشکلات دیگر همکاران خود می‌دانند. در گام بعد، شهروند سازمانی تمام تلاش خود را برای کمک به سازمان در دستیابی به اهداف خویش به کار می‌گیرد (محمودی و هرنیدی، ۱۳۹۳: ۱۱۴). «کاسترو و همکاران» عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی را به صورت زیر عنوان کرده‌اند: نوعی رفتار، فراتر از آنچه برای کارکنان سازمان

1. Organ & Bateman

به‌طور رسمی تشریح شده است که به‌صورت اختیاری و بر اساس اراده فردی است و رفتاری است که به‌طور مستقیم پاداشی به‌دنبال نداشته یا از طریق ساختار رسمی سازمانی قدردانی نمی‌شود، اما برای اثر بخشی و کارایی عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن بسیار مهم است (Castro & et al, 2004: 29). رفتار شهروندی سازمانی در شکل‌های مختلفی در سازمان به‌وقوع می‌پیوندد؛ مانند وفاداری، کمک به دیگران، انطباق رفتارها با سازمان و وجود کارکنان سودآور برای سازمان که حتی در صورت نبود درخواست رسمی سازمان، تمایل دارند توانایی‌های خود را برای پیشرفت سازمان ارائه دهند (Lee & et al, 2013: 56). رفتار شهروندی سازمانی منافع بسیاری را برای سازمان‌ها به‌بار می‌آورد. این منافع عبارتند از: رفاه افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و در مجموع رفاه جامعه (صمدی میارکلایی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۲۳). رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد، کار تیمی را تشویق می‌کند، ارتباطات، همکاری و کمک‌های کارکنان به یکدیگر را افزایش می‌دهد، نرخ اشتباهات را کاهش و مشارکت و درگیر شدن کارکنان در سازمان را ارتقا می‌دهد و به‌طور کلی جوّ سازمانی مناسبی را فراهم می‌کند (Castro & et al, 2004: 277). «ارگان» (۱۹۸۸) پنج بُعد برای رفتار شهروندی سازمانی معرفی می‌کند: آداب اجتماعی، نوع‌دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت. آداب اجتماعی مبین میزان مشارکت فرد در زندگی اجتماعی سازمان است و رفتارهایی چون حضور در فعالیت‌های فوق برنامه، حمایت از توسعه تغییرهای مورد نظر مدیران، تمایل به مطالعه و افزایش اطلاعات عمومی مربوط به بهبود عملیات سازمان را در بر می‌گیرد. وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی، به رفتارهایی فراتر از الزام‌های تعیین‌شده اطلاق می‌شود. نوع‌دوستی به رفتارهای مفید و سودبخش، همچون صمیمیت، همدلی و دلسوزی بین همکاران اشاره دارد که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم، به حل مشکلات کاری افراد کمک می‌کند. منظور از جوانمردی، اجتناب از وارد کردن خسارت به سازمان، صبر در مقابل سختی‌ها و دشواری‌های اجتناب‌ناپذیر کاری و اجحاف‌های شغلی، بدون گله و شکایت است. نزاکت نیز به‌معنای حساسیت نسبت به میزان اثرگذاری اقدام‌های

شخصی بر سرنوشت دیگران است (طاهری و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۷۴). مدل به کار رفته در این پژوهش مدل «بویل و همکاران» (۲۰۱۶) است که رفتار شهروندی سازمانی را شامل رفتار شهروندی سازمانی نسبت به مراجعان، کارکنان (همکاران) و سازمان معرفی و سنجش می کند.

هوش معنوی

تعریف واحدی از هوش به نحوی که مورد قبول همه صاحب نظران باشد، وجود ندارد. یکی از تعریف‌های گویا، جامع و پر کاربرد، تعریف «دیوید وکسلر»^۱ (۱۹۵۸) است. وی معتقد است «هوش عبارت است از تفکر عاقلانه، عمل منطقی و رفتار مؤثر در محیط». به نظر وی، هوش مجموعه و کلی است از توانمندی‌های یک فرد برای فعالیت‌های هدفمند، تفکر درست و منطقی و برخورد مناسب با شرایط پیرامون خود (شعبانی، ۱۳۹۴). با وجود تعریف‌های متفاوت ارائه شده درباره هوش، عناصری از هوش وجود دارد که مورد توافق اغلب پژوهشگران است. در سال‌های اخیر، تعریف‌های هوش عمدتاً در یکی از این سه طبقه جای گرفته‌اند.

۱. توانایی یادگیری: یعنی به آموزش پذیری به معنای عام آن تأکید دارند.

۲. توانایی پرداختن به امور انتزاعی: یعنی افراد با هوش بیشتر به امور انتزاعی (اندیشه‌ها، نمادهای کلامی و عددی، مفاهیم و اصول) سر و کار دارند تا امور عینی (فعالیت‌های حسی، ابزار مکانیکی).

۳. توانایی حل مسائل: یعنی توانایی پرداختن به موقعیت‌های جدید، نه فقط پاسخ دادن به موقعیت‌های شناخته شده قبلی و تأکید بر آموزش پذیری و یادگیری به معنای عام دارند (سیف، ۱۳۸۰: ۳۳۴).

1. David wechsler

عبارت هوش معنوی را نخستین بار «زوه‌ر و مارشال»^۱ (۲۰۰۰) مطرح کردند. آنان معتقد بودند هوش معنوی با یکپارچه کردن هوش عقلانی و هوش هیجانی، تعامل بین فرایندهای تفکر منطقی و هوش هیجانی را تسهیل می‌کند و می‌تواند موجب رشد و دگرگونی شخصی شود (دهقانی و فضل‌الهی قمشی، ۱۳۹۴: ۱۰۶). به‌کارگیری هوش معنوی می‌تواند ارتباط شخص با خود، دیگران و خدا و به‌خصوص پرورش خودآگاهی فرد را تسهیل کند. با تکیه بر اعتقادات، هوش معنوی قادر به تسهیل و ارتقای آگاهی و احساس ارتباط با خدا و حضور خدا می‌شود (Nasel, 2004: 5). هوش معنوی تصویر کامل هوش انسانی است که ظرفیت‌های سازگاری روانی فرد را افزایش می‌دهد و قادر است هوشیاری یا احساس پیوند با یک قدرت برتر یا یک وجود مقدس را تسهیل کند (Zohar & marshal, 2000: 116). هوش معنوی دربردارنده نوعی سازگاری و رفتار حل مسئله است که بالاترین سطوح رشد را در حیطه‌های مختلف شناختی، اخلاقی، هیجانی، بین‌فردی و... شامل می‌شود و فرد را در جهت هماهنگی با پدیده‌های اطرافش و دستیابی به یکپارچگی درونی و بیرونی یاری می‌کند (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۳۰). به نظر می‌رسد هوش معنوی از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر می‌رود و وارد حیطه شهودی و متعالی دیدگاه فرد به زندگی خود می‌گردد. این دیدگاه شامل همه رویدادها و تجربه‌های فرد می‌شود که تحت تأثیر یک نگاه کلی قرار گرفته‌اند. فرد می‌تواند از این هوش برای چارچوب‌دهی و تفسیر دوباره تجربه‌های خود بهره بگیرد. این فرایند قادر است از لحاظ پدیدارشناختی به رویدادها و تجربه‌های فرد غنا و ارزش شخصی بیشتری بدهد (Nasel, 2004: 73).

«ایمونز» هوش معنوی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها برای بهره‌گیری از منابع دینی و معنوی با تمرکز بر حل مسئله برای سازگاری و رسیدن به اهداف می‌داند (رجایی، ۱۳۸۹: ۳۹). «آمرام» (۲۰۰۷) هوش معنوی را توانایی به‌کارگیری منابع، ارزش‌ها و کیفیت‌های معنوی می‌داند به طوری که بتواند کارکرد روزانه و آسایش (سلامت

1. Zohar & marshal

جسمی و روحی) را ارتقا دهد (قربانزاده، ۲۰۱۳: ۳). «کینگ» (۲۰۰۸) هوش معنوی را مجموعه‌ی ظرفیت‌های روانی می‌داند که با آگاهی، انسجام، کاربرد سازوکار جنبه‌های متعالی و معنوی و غیرمادی وجود فرد سروکار دارد و به پیامدهایی مانند بازتاب عمیق وجودی، افزایش معنا، بازشناسی خود متعالی و تسلط ویژگی‌های معنوی می‌انجامد.

مؤسسه‌ی آگاهی‌سنجی پرودیو (۲۰۰۵) در آمریکا نیز شش مهارت را برای هوش معنوی تعریف کرده است: دلسوزی برای دیگران، احساس ملکوتی، خردورزی، توانایی اجتماعی بودن و گوش دادن، توکل بر خدا، تعهد و ایمان. همچنین، «ولمن» ادراک فراحسی را مهارت اساسی هوش معنوی معرفی می‌کند. در حقیقت، هوش معنوی مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که علاوه بر لطافت و انعطاف‌پذیری در رفتار، سبب خودآگاهی و بینش عمیق فرد نسبت به زندگی و هدفدار کردن آن می‌شود طوری که اهداف، فراتر از دنیای مادی ترسیم و همین فرایند موجب سازگاری فرد با محیط به‌دلیل خشنودی و رضایت دیگران می‌شود، زیرا وی با این سازگاری درصدد جلب رضایت خداوند متعال است (Wolman, 2001: 45). «عبدالرحمن و امدی شاه»^۱ (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان «اندازه‌گیری هوش معنوی اسلامی با استفاده از آیات قرآن کریم و احادیث پیامبر اکرم (صلی‌الله‌علیه‌وآله)» مبتنی بر شریعت مسلمانان، مدلی را برای اندازه‌گیری هوش معنوی ارائه کرده‌اند. از آنجاکه محورهای معرفی‌شده هوش معنوی شامل، آگاهی متعالی، تولید معنای شخصی، تفکر انتقادی وجودی، و گسترش حالت آگاهانه، بیانگر محورهای هوش معنوی اسلامی نیست، در این مطالعه مشخصه‌های صداقت، مسئولیت‌پذیری، تبلیغ و خرد (حکمت) به‌عنوان ابعاد هوش معنوی اسلامی مطرح شده است. در این مدل برای توسعه و بسط مدل اندازه‌گیری و قابل اعتماد و معتبر بودن ابعاد ارائه‌شده، چندین آزمون اعتبارسنجی قابل اطمینان صورت پذیرفته است. در این مطالعه نشان داده شده است که هوش معنوی اسلامی به درک بیشتر ما از عظمت خدا و انجام نقش ما به‌عنوان خلیفه‌الله کمک می‌کند. صفات حضرت محمد (صلی‌الله‌علیه‌وآله) همانند راستگویی، امانتداری، تبلیغ (اشاعه‌دهنده

1. Abdul Rahman & Md Shah

دین و مذهب) و عقل و خرد ایشان می‌تواند شالوده‌توازن و تعادل روحی (عاطفی) و هوش معنوی بسیار بالا باشد. معنای صداقت، صادق بودن با خود، دیگران و پروردگار است. نشانه‌های صداقت، از قبیل احساس مسئولیت نسبت به خداوند و همچنین کار و پیروی از صداقت در دو سطح فردی و اجتماعی و نیز صادق بودن در فکر، تلاش و فعالیت است. چنان‌که خداوند متعال در آیه ۸ سوره توبه می‌فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید! تقوا پیشه سازید و از صادقین (راستان) باشید». صداقت همچنین باور به انجام تعهد به‌منظور دستیابی به موفقیت و سعادت در این دنیا و آخرت است.

امانتداری به مفهوم مسئولیت‌پذیری، احترام‌گذاری، حسن‌نیت داشتن، نشان‌دادن نتیجه مطلوب و مورد احترام دیگران است. خداوند متعال در قرآن می‌فرماید: «خداوند به شما زمان می‌دهد که سپرده‌ها (امانات) را به صاحبانشان بازگردانید و همچنین بین مردم به عدل داوری کنید. در حقیقت، نیکو چیزی است که خداوند شما را به آن پند می‌دهد و خداوند شنوای بیناست» (نساء/ ۵۸).

تبلیغ، توانایی ارتباط، پاسخگو و شفاف‌بودن، توانایی مواجهه با فشار و سختی‌ها و توانایی همکاری و کار در نهایت آرامش است. امروزه رسالت به‌وسیله وحی (سخنان خداوند) ارائه نمی‌شود، اما رساندن و آموزش اسلام به‌وسیله قرآن و سنت، مد نظر است. هر یک از ما به‌عنوان پیروان حضرت محمد (صلی‌الله‌علیه‌وآله) وظیفه داریم شیوه‌های رعایت موازین اسلامی را به سایر مسلمانان آموزش دهیم.

پیشینه پژوهش

پیشینه داخلی

«آذر می، فرزانه و امیرنژاد» (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی در معلمان تربیت‌بدنی استان اردبیل» رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی را در معلمان تربیت‌بدنی در استان اردبیل مطالعه و بررسی

کردند. نتایج نشان داد بین متغیر هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین همه ابعاد هوش معنوی (تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی، معناسازی شخصی، گسترش وجودی) با رفتار شهروندی سازمانی و بین هوش معنوی با مؤلفه‌های نوع دوستی، آداب اجتماعی، وجدان کاری و نزاکت از رفتار شهروندی سازمانی، معلمان تربیت بدنی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت. اما بین هوش معنوی با مؤلفه‌های جوانمردی از رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی رابطه معناداری یافت نشد. همچنین، نتایج آزمون رگرسیون نشان داد متغیر هوش معنوی توانایی پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی را دارد.

«جهانگیر اصفهانی و جهانیان» (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان» رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را در میان کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان قم بررسی کردند. نتایج پژوهش آنان نشان داد همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بجز جوانمردی، با هوش معنوی رابطه مثبت و معناداری دارند و رابطه هوش معنوی و جوانمردی معنادار نیست.

«رضایی و همکاران» (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «رابطه هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان» رابطه بین هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی با رفتار شهروندی سازمانی

معلمان دبیرستان‌های شهر قزوین را بررسی کردند. نتایج پژوهش آنان گویای آن بود که بین هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی معلمان با رفتار شهروندی سازمانی آنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مؤلفه‌های هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی می‌توانند تغییرات رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کنند و متغیرهای هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی، از عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی هستند.

«زارع احمدآبادی، میرجلیلی و شفیع‌ی رودپشتی» (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان

«رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی» رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بهزیستی شهرستان یزد را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشانگر آن است که نزدیک به ۱۷٪ رفتار شهروندی سازمانی از طریق هوش معنوی افراد تبیین می‌شود. همچنین، این نتایج نشان می‌دهند از بین ابعاد هوش معنوی «خودآگاهی، عشق و علاقه» و «سجایای اخلاقی» بر بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند. نتایج به‌دست‌آمده این پژوهش، وجود ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کند. از این‌رو، با تقویت هوش معنوی می‌توان رفتار شهروندی کارکنان را بهبود بخشید و موجب اثربخشی هر چه بیشتر سازمان گردید.

«پورعباسی، بنی‌خدمت و طاهری» (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشت شهرستان آستارا» میزان هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و رابطه میان هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بیمارستان‌ها و مراکز بهداشت شهرستان آستارا را بررسی کردند و نتیجه گرفتند که بین هوش معنوی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

«کردنائیج و همکاران» (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی» رابطه میان هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی در صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران را بررسی کردند. نتایج نشان می‌دهد بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت وجود دارد. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن مشخص شد بالاترین و پایین‌ترین درجه همبستگی را میان هوش معنوی با مؤلفه‌های رفتار سازمانی، به ترتیب وجدان کاری و ملاحظه و ادب دارند.

«نودهی و همکاران» (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه» رابطه بین هوش معنوی و

رفتار شهروندی سازمانی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه حکیم سبزواری در سال تحصیلی ۱۳۹۰-۱۳۸۹ را بررسی کردند. نتایج این پژوهش نشان داد هوش معنوی اعضای هیئت علمی این دانشگاه به ترتیب با ضریب‌های مسیری ۰/۲۰، ۰/۲۹، ۰/۴۷ و ۰/۲۷ بر وجدان کاری، گذشت و فداکاری، فضیلت مدنی و احترام و تکریم آنان تأثیر مستقیم دارد و تأثیر هوش معنوی بر نوع دوستی با ضریب مسیری تأیید نشد.

«قشقایی‌زاده و همکاران» (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان» رابطه بین متغیرهای هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد بین هوش معنوی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بین هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دیده می‌شود؛ بین میزان خودکارآمدی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

«موسوی و همکاران» (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان» به مطالعه رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان دوره متوسطه پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد بین هوش معنوی کل با رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مؤلفه‌های هوش معنوی (تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی، معناسازی شخصی و گسترش خودآگاهی) می‌توانند مؤلفه‌های نوع دوستی و وظیفه‌شناسی معلمان را تبیین و مؤلفه‌های تفکر انتقادی وجودی، آگاهی متعالی و معناسازی شخصی می‌توانند مؤلفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان را پیش‌بینی کنند. مؤلفه‌های پیش‌بین معناسازی شخصی و آگاهی متعالی، مؤلفه بردباری و مؤلفه‌های پیش‌بین گسترش خودآگاهی و تفکر انتقادی وجودی، می‌توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین کنند.

پیشینه خارجی

«انور^۱ و دیگران» (۲۰۱۵) از دانشگاه بین‌المللی اسلامی مالزی در پژوهشی با عنوان «اثر هوش معنوی و ابعاد آن بر رفتار شهروندی سازمانی» این موضوع را در میان ۱۱۲ نفر از کارکنان ۱۰ واحد تولیدی و ۱۰ سازمان اقتصادی مالزی بررسی کردند. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش آنان نشان داد کارکنان دارای هوش معنوی بالا، نقش مهمی در بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌ها و واحدهای تولیدی دارند. در میان مؤلفه‌های هوش معنوی، تفکر انتقادی وجودی و آگاهی معنوی تأثیر بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

«راماچاندران^۲ و همکاران» (۲۰۱۱) در مقاله‌ای با عنوان «هوش هیجانی، هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در محیط‌های خدماتی» این مؤلفه‌ها را در بین ۱۳۱ نفر از کارکنان صنعت هتلداری در هتل‌های زنجیره‌ای مالزی بررسی کردند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان‌دهنده این بود که هوش عاطفی، واسطه‌ای بین رابطه هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در این صنایع خدماتی است. در یک چارچوب مفهومی در این تحقیق نشان داده شد که هوش عاطفی و هوش هیجانی در ارتباط با هم می‌باشند و هوش عاطفی و تنظیم احساسات می‌تواند واسطه‌ای بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و دو شاخص ocb ابتکار فردی و نوع‌دوستی باشد. به عنوان مثال، همیشه لبخند به‌عنوان یک اصل در کارکنان این سازمان‌ها لازم‌الاجرا بوده و حتی تجویز این موضوع برای کلیه کارکنان خدماتی حتی به‌صورت جعلی و غیرواقعی می‌تواند به هوش عاطفی و بروز رفتارهای فراتر از ارائه خدمات کمک شایانی بکند.

«یانگ و وو^۳» (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «هوش معنوی پرستاران در دو سیستم اجتماعی چین» به این نتایج رسیدند که سیستم‌های اجتماعی روی هوش معنوی

1. Anwar
2. Ramachandran
3. Yang & Wu

پرستاران تأثیر داشته‌اند و معنویت کودکانی و باورهای مذهبی و فعالیت‌ها به‌طور مؤثر پیش‌بینی‌کننده هوش معنوی پرستاران است.

«کینگ»^۱ (۲۰۰۸) مقیاس خودگزارشی هوش معنوی را طراحی کرد. این پرسش‌نامه دارای ۲۴ آیتم است و بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت پر می‌شود. نمره‌های بالا نشان‌دهنده هوش معنوی بالا و با استفاده از تحلیل عامل اکتشافی در یک نمونه ۶۱۹ نفری از دانشجویان دانشگاه ترنت کانادا در سال ۲۰۰۸ آلفای کرونباخ ۹۵٪ و پایایی تنصیف ۸۴٪ به دست آمد.

«ویلگزورث»^۲ (۲۰۰۴) در پژوهش خود در سال‌های ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴ میلادی بر روی ۵۴۹۰ نفر از مردم سراسر جهان، نشان داد میان هوش معنوی و سن افراد همبستگی قوی وجود دارد. این بدان معنی نیست که دستیابی به مهارت‌های هوش معنوی به‌صورت خودبه‌خودی و با افزایش سن صورت می‌گیرد، بلکه گویای این مطلب است که افراد با افزایش سن می‌توانند مهارت‌های هوش معنوی را برگزینند و فراگیرند و به سطح بالاتری از SQ دست یابند. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد زنان نسبت به مردان نمره بالاتری برای هوش معنوی دارند.

«المر»^۳ و همکارانش در بررسی پژوهش‌های انجام‌گرفته درباره آثار معنویت بر سلامت فرد، دریافته‌اند معنویت با بیماری کمتر و طول عمر بیشتر همراه است و افرادی که دارای جهت‌گیری معنوی هستند، هنگام رویارویی با جراحی، به درمان بهتر پاسخ می‌دهند و به شکل مناسب‌تری با آسیب‌دیدگی و نقص عضو کنار می‌آیند (امونز،^۴ ۲۰۰۰).

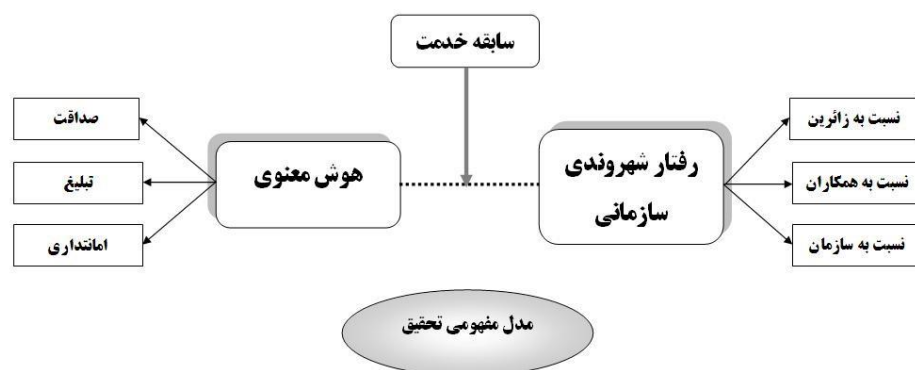
«پالوتزین و الیسون»^۵ (۱۹۸۲) برای سنجش بهزیستی معنوی، مقیاس معنوی را طراحی کردند که جزء معروف‌ترین و پرکاربردترین ابزارهایی است که در روان‌شناسی

1. King
2. Wigglesworth
3. Elmer
4. Emmons
5. Paloutzian & Ellison

برای مطالعه معنویت به کار می‌رود. این مقیاس شامل دو خرده‌مقیاس بهزیستی مذهبی و بهزیستی وجودی است. بهزیستی مذهبی میزان ارتباط رضایت‌بخش فرد با خدا را اندازه می‌گیرد. مزیت مهم این مقیاس برای مقاصد پژوهشی در جامعه‌های مختلف نظیر دانشجویان، پرستاران، افراد عادی، بیماران روانی، بیماران جسمانی و... به کار برده می‌شود. در مطالعات متعدد ثابت شده است که این مقیاس ثبات درونی و روایی سازه خوبی داشته است.

مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش برای سنجش هوش معنوی از مدل «عبدالرحمن و مدی‌شاه» (۲۰۱۵) که شامل مؤلفه‌های صداقت، تبلیغ و امانتداری است و برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از مدل «بویل^۱ و همکاران» (۲۰۱۶) که شامل مؤلفه‌های رفتار شهروندی نسبت به زائران، همکاران و سازمان است، استفاده شده است. بهره‌گیری از سنجه‌های هوش معنوی مبتنی بر آموزه‌های دینی و همچنین بررسی تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی در یک محیط سازمانی ارزش‌مدار به‌منظور توسعه تعمیم‌پذیری روابط مورد نظر در مدل مفهومی، از جمله ابعاد نوآورانه در این پژوهش است.



نگاره ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از جنبه هدف کاربردی است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی^۱ است که به صورت تصادفی در دسترس با استفاده از ابزار پرسش‌نامه از بین کارکنان حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین آستان قدس رضوی گردآوری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائران حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) است که در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ مشغول فعالیت بوده‌اند. این تعداد برابر ۷۰۵ نفر است. انتخاب نمونه با روش تصادفی طبقه‌ای و حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۲۴۷ نفر تعیین گردید. در این پژوهش با توجه به تعداد نیروهای هر مجموعه حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین، شامل ۱. مدیریت امور انتظامات و تشریفات ۲. مدیریت امور رفاه زائرین ۳. مدیریت امور روشنایی ۴. مدیریت امور خدمه ۵. اداره امور مهمانسرا و ۶. حوزه ستادی دفتر معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین، پرسش‌نامه‌ها به تناسب تعداد نیروی هر مجموعه توزیع شده است. همچنین در هر مجموعه با توجه به تعداد کارمند، کارشناس، کارشناس مسئول، مسئول اداره و مدیر پرسش‌نامه‌ها در هر گروه طبقه‌بندی و به صورت تصادفی توزیع شده است.

همچنین با توجه به تنوع ساعات خدمتی در بین کارکنان حوزه اماکن متبرکه، سعی شد به تناسب، در هر شیفت و گروه خدمتی دعوت‌نامه توزیع و تکمیل شود. در تکمیل پرسش‌نامه همچنین با در نظر گرفتن تعداد خواهران در هر مجموعه خدمتی، پرسش‌نامه‌ها برای خواهران و برادران به تناسب توزیع شده است. به صورت تصادفی بین کارکنان حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین جمع‌آوری شده است. در این پژوهش، به دلیل آنکه ماهیت آن از نوع همبستگی است، از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. به همین منظور، از پرسش‌نامه استاندارد «عبدالرحمن و امدی‌شاه» (۲۰۱۵) برای متغیر هوش معنوی و نیز از پرسش‌نامه استاندارد «بویل و همکاران»

1. Descriptive-Correlation

(۲۰۱۶) برای متغیر رفتار شهروندی استفاده شده است. در این پژوهش پس از تدوین چارچوب اولیه، جهت ارزیابی پرسش‌نامه پژوهش، با استفاده از نظرهای استادان و همچنین مشورت با چند تن از متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت در حوزه اماکن متبرکه، نظرهای انتقادی و پیشنهادهای اصلاحی آنان در پرسش‌نامه اعمال شده است. همچنین، برای سنجش پایایی از روش آزمون آلفای کرونباخ در نرم‌افزار آماری علوم اجتماعی^۱ نسخه ۱۸/۰ استفاده شد. ضریب‌ها و تفسیر آن در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ

متغیر	ابعاد	آلفای کرونباخ
هوش معنوی	صداقت	۰/۸۲۸
	تبلیغ	۰/۷۶
	امانتداری	۰/۸۰۱
رفتار شهروندی سازمانی	نسبت به زائرین	۰/۸
	نسبت به همکاران	۰/۸۳۹
	نسبت به سازمان	۰/۸۸۷

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های اصلی

۱. بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) رابطه معناداری وجود دارد.
۲. سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.

1. statistical Package for Social Sciences (SPSS)

فرضیه‌های فرعی

۱. بین هوش معنوی و بعد زائرین در رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین هوش معنوی و بعد همکاران در رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین هوش معنوی و بعد سازمان در رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) رابطه معناداری وجود دارد.
۴. سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و بعد زائرین در رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.
۵. سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و بعد همکاران در رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.
۶. سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و بعد سازمان در رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.

یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، ابتدا در بخش آمار توصیفی به توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش شامل میزان تحصیلات، جنسیت و سابقه خدمت

پاسخ‌دهندگان پرداخته می‌شود که در جدول ۲ آمده است. اهمیت این بخش به شناخت متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه انتخابی و به‌طور کلی جامعه مورد مطالعه مربوط می‌شود که از این لحاظ می‌تواند در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی بسیار ضروری باشد.

جدول ۲. متغیرهای جمعیت‌شناختی پژوهش

درصد	تعداد	مشخصات دموگرافیک	
۸۹	۲۲۱	مرد	جنس
۱۱	۲۹	زن	
۵	۱۲	کمتر از ۲۵	سن (سال)
۴۴	۱۱۰	۲۵ - ۳۵	
۳۷	۹۲	۳۶ - ۴۵	
۱۴	۳۶	۴۶ و بالاتر	سطح تحصیلات
۱۲	۳۰	دیپلم و پایین‌تر	
۲۰	۵۰	کاردانی	
۵۶	۱۳۹	کارشناسی	
۱۱	۲۸	کارشناسی ارشد	
۱۱	۲	دکتری	سابقه خدمت
۱۶	۴۰	کمتر از ۵	
۱۸	۴۴	۵ - ۱۰	
۲۰	۴۹	۱۰ - ۱۵	
۲۰	۵۱	۱۵ - ۲۰	
۲۲	۵۶	۲۰ - ۲۵	
۴	۱۰	بیشتر از ۲۵	

پیش از آزمون فرضیه‌های پژوهش باید نرمال بودن داده‌ها را مورد بررسی و آزمون قرار داد. در واقع، توزیع نرمال داده‌ها شرط ساختن مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر است. مفهوم توزیع نرمال درباره داده‌های پارامتریک صدق می‌کند (نه داده‌های ناپارامتریک). چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، عدد معناداری برای متغیرهای هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۰۶۳ و ۰/۰۸۷ است، که هر دو بیشتر از ۰/۰۵ است؛ لذا نرمال بودن داده‌های پژوهش تأیید می‌شود.

جدول ۳. آزمون نرمال بودن داده‌ها

رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی	
۲۵۰	۲۵۰	تعداد جامعه آماری
۳/۹۴	۴/۰۷	میانگین
۰/۶۱	۰/۵۸	واریانس
۱/۲۵۳	۱/۳۲۳	آماره آزمون اسمیرنوف - کلموگروف
۰/۰۸۷	۰/۰۶۳	عدد معناداری

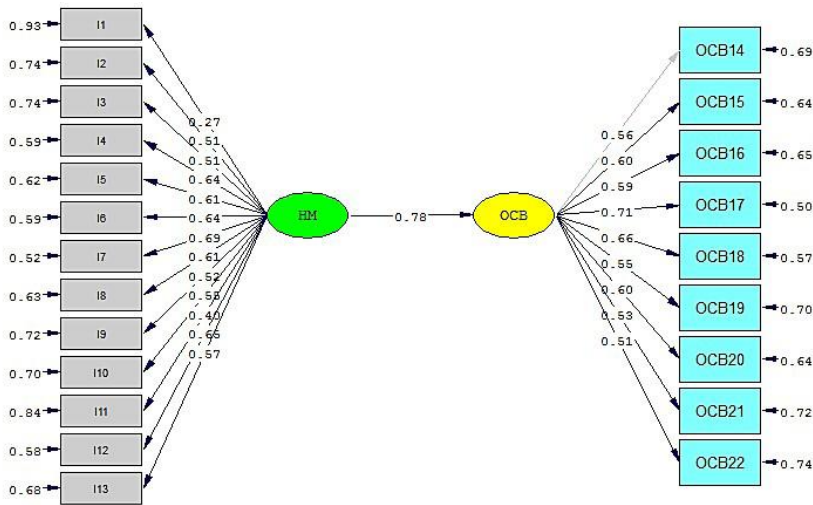
جدول ۴. شاخص‌های برازندگی مدل پژوهش

تفسیر	مقدار شاخص برای برازش مطلوب	میزان شاخص در مدل	نام شاخص
برازش مدل کاملاً مناسب است	کمتر از ۰/۱	۰/۰۱۲	RMSEA
برازش مدل کاملاً مناسب است	بزرگتر از ۰/۹	۰/۹۸	CFI
برازش مدل کاملاً مناسب است	بزرگتر از ۰/۹	۰/۹۵	NFI
برازش مدل کاملاً مناسب است	بزرگتر از ۰/۹	۰/۹۲	AGFI

با توجه به شاخص‌های مختلفی که در جدول ۴ ارائه شده است، می‌توان بیان کرد که مدل ارائه‌شده با داده‌ها برازش مناسبی دارد.

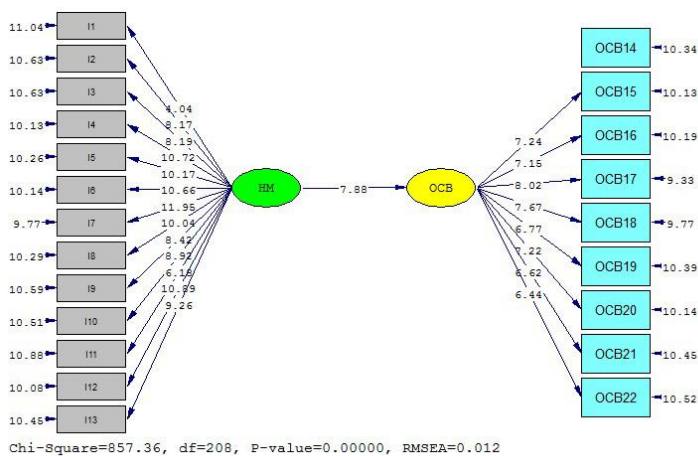
در ادامه، با توجه به مدل، فرضیه‌های پژوهش بررسی می‌شود:

ابتدا برای فرضیه اصلی اول نتایج تحلیل ساختاری که با نرم‌افزار لیزرل انجام گرفته است، ارائه می‌شود:



نگاره ۲. نتیجه ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد برای فرضیه اصلی اول

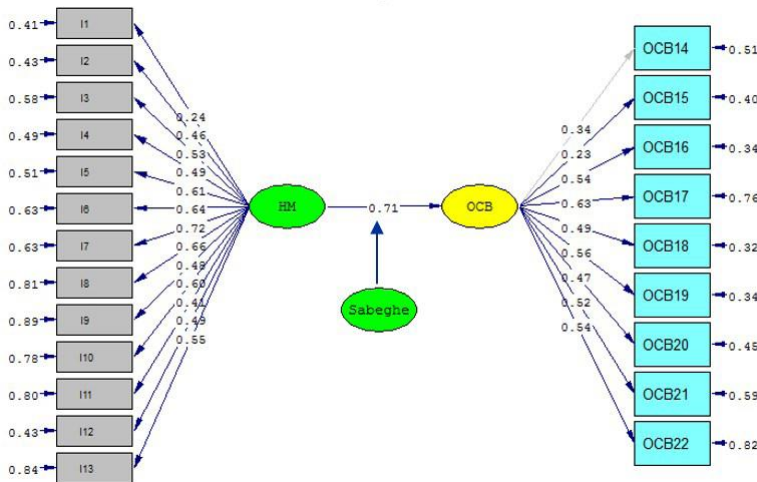
نگاره ۲ نتایج ضریب‌های مسیر را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. چنان‌که ملاحظه می‌شود، بین دو متغیر هوش معنوی به‌عنوان متغیر مبدا و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر مقصد، ضریب مسیر استاندارد شده برابر با ۰/۷۸ است. اما صرفاً با به‌دست‌آوردن ضریب مسیر نمی‌توان ادعا کرد متغیر مستقل بر متغیر وابسته تأثیرگذار بوده و نتایج ضریب‌های مسیر بین این دو قابل قبول است زیرا ضریب به‌دست‌آمده باید حداکثر در سطح خطای مورد نظر (۵٪) معنادار باشد. نگاره ۳ آماره t را برای هر یک از ضریب‌ها نشان می‌دهد.



نگاره ۳. نتیجه آماره t برای فرضیه اصلی اول

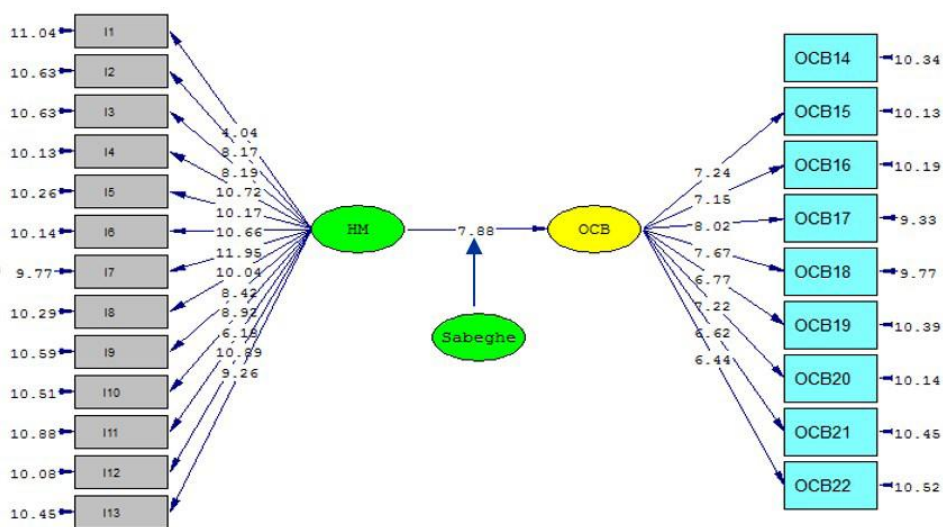
چنان که در نگاره ۳ مشاهده می‌شود آماره t در این مسیر برابر $۷/۸۸$ است که در سطح خطای ۵٪ قابل قبول است؛ لذا با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌شود؛ یعنی بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) رابطه معناداری وجود دارد.

در ادامه فرضیه اصلی دوم بررسی می‌شود. در این فرضیه، متغیر سابقه خدمت به‌عنوان متغیر تعدیل‌کننده ایفای نقش می‌کند؛ به این صورت که این متغیر ممکن است در رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار باشد. لذا در نرم‌افزار پس از ورود داده‌های متغیر تعدیل‌کننده، نتایج به شرح زیر ارائه می‌شود:



نگاره ۴. نتایج ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد برای فرضیه اصلی دوم

نگاره ۴ نتیجه ضریب مسیر را در حالت تخمین استاندارد با ورود متغیر تعدیل‌گر سابقه خدمت نشان می‌دهد. چنان که ملاحظه می‌شود، بین دو متغیر هوش معنوی به‌عنوان متغیر مبدأ و رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر مقصد بعد از ورود متغیر تعدیل‌گر سابقه خدمتی ضریب مسیر استاندارد شده برابر با $۰/۷۱$ است. اما برای تأیید یا رد فرضیه اصلی دوم، باید نتایج آماره t را در این حالت بررسی کرد. در نگاره ۵ آماره t نمایش داده می‌شود.



نگاره ۵. نتایج ضریب مسیر در حالت تخمین استاندارد برای فرضیه اصلی دوم

چنان که در نگاره ۵ مشاهده می‌شود آماره t در این مسیر برابر $7/88$ است که در سطح خطای ۵٪ قابل قبول است؛ لذا با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت فرض صفر رد و فرض مقابل تأیید می‌شود. بنابراین، متغیر سابقه خدمت رابطه مذکور را تعدیل می‌کند. به عبارت دیگر، سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.

در ادامه نتایج آزمون همبستگی پیرسون نیز برای فرضیه اصلی در جدول ۵ ارائه می‌شود که حاکی از وجود همبستگی میان دو متغیر بازارگرایی و عملکرد است. عدد به‌دست‌آمده نیز در سطح معناداری ۹۵٪ معنادار است.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای دو متغیر اصلی پژوهش

۰/۶۶۳	همبستگی هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰*	سطح معناداری (Sig. (2-tailed)
۲۵۰	حجم نمونه
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	

نتایج جدول ۵ حاکی از وجود رابطه معنادار بین دو متغیر هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است که مؤید نتایج قبلی به دست آمده در تحلیل مسیر است.

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای متغیر هوش معنوی

و ابعاد متغیر رفتار شهروندی سازمانی

هوش معنوی		
۰/۶۲۶**	ضریب همبستگی	زائرین
۰/۰۰۰	سطح معناداری (۲-tailed)	
۰/۵۰۹**	ضریب همبستگی	همکاران
۰/۰۰۰	سطح معناداری (۲-tailed)	
۰/۴۸۳**	ضریب همبستگی	سازمان
۰/۰۰۰	سطح معناداری (۲-tailed)	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

چنان که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، متغیر هوش معنوی با ابعاد زائرین، همکاران و سازمان در رفتار شهروندی سازمانی، رابطه معناداری دارد؛ لذا این نتایج نیز مؤید سه فرضیه فرعی نخست است. در پایان، خلاصه‌ای از کلیه آزمون‌های انجام شده و نتیجه آن، در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷. خلاصه نتایج آزمون‌ها

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تأیید فرضیه اصلی اول	۷/۸۸	۰/۷۸	رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی
تأیید فرضیه اصلی دوم	۷/۸۸	۰/۷۱	رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی تعدیل‌کننده سابقه خدمت
تأیید فرضیه فرعی اول	۸/۷۷	۰/۸۳	بعد زائرین رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی
تأیید فرضیه فرعی دوم	۹/۷۳	۰/۷۱	بعد همکاران رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی
تأیید فرضیه فرعی سوم	۷/۱۳	۰/۶۸	بعد سازمان رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی
تأیید فرضیه فرعی چهارم	۶/۹۸	۰/۷۶	بعد زائرین رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی تعدیل‌کننده سابقه خدمت
تأیید فرضیه فرعی پنجم	۸/۳۲	۰/۶۹	بعد همکاران رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی تعدیل‌کننده سابقه خدمت
تأیید فرضیه فرعی ششم	۷/۴۵	۰/۶۱	بعد سازمان رفتار شهروندی سازمانی	هوش معنوی تعدیل‌کننده سابقه خدمت

چنان که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود، فرضیه اصلی اول تأیید و مقدار ضریب مسیر و آماره t برای آن به ترتیب ۰/۷۸ و ۷/۸۸ شده است. همچنین، در خصوص فرضیه اصلی دوم با ورود نقش تعدیل‌گر، سابقه خدمت مقدار ضریب مسیر و آماره t برای آن به ترتیب ۰/۷۱ و ۷/۸۸، فرضیه دوم نیز تأیید شده است.

در خصوص فرضیه‌های فرعی یک تا چهار، به ترتیب با ضریب‌های مسیر ۰/۸۳، ۰/۷۱ و ۰/۶۸ و با آماره‌های t ۸/۷۷، ۹/۷۳ و ۷/۱۳ رابطه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با هوش معنوی تأیید شده است. فرضیه‌های فرعی ۴ تا ۶ نیز پس از مداخله نقش تعدیل‌گری سابقه خدمت، به ترتیب با ضریب‌های مسیر ۰/۷۶، ۰/۶۹ و ۰/۶۱ و با آماره‌های t ۶/۹۸، ۸/۳۲ و ۷/۴۵ تأیید شده است.

نتیجه گیری

بین هوش معنوی و بعد زائرین در رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امامرضا (علیه السلام) رابطه معناداری وجود دارد.

درباره این فرضیه یعنی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، اثر معنادار و مثبتی به دست آمد که این نتیجه، فرضیه نخست پژوهش را تأیید کرد. هوش معنوی کاربرد انطباقی اطلاعات معنوی با هدف تسهیل حل مسائل روزمره و دستیابی به هدف است و از آنجاکه رفتار شهروندی سازمانی هم به نوعی به دنبال این مهم است، باید بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه وجود داشته باشد که نتایج پژوهش، این مهم را نشان داده است. رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی با سایر مطالعات مرتبط پیشین نیز مطابقت دارد. به عنوان نمونه «زارع احمدآبادی و همکاران» (۱۳۹۲)، «پورعباسی و همکاران» (۱۳۹۲)، «نودهی و همکاران» (۱۳۹۱)، «قشقایی زاده و همکاران» (۱۳۹۱) و «موسوی و همکاران» (۱۳۹۰) در پژوهش خود وجود رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده اند. همچنین «آفتاب انور و دیگران» (۲۰۱۵) از دانشگاه بین المللی اسلامی مالزی، در پژوهش خود اثر ابعاد سه گانه هوش معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرده اند. بنابراین سازمان می تواند با توجه به عوامل تقویت کننده هوش معنوی، رفتار شهروندی سازمانی را بهبود ببخشد و اثربخشی مثبت سازمان را به دنبال داشته باشد. برای بهبود این رابطه می توان به عواملی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عدالت سازمانی، سبک رهبری، حمایت سازمانی و... اشاره کرد.

درباره سه فرضیه فرعی مربوط به فرضیه اصلی اول که رابطه هوش معنوی با سه مؤلفه بعد زائرین، همکاران و سازمان، رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است. هوش معنوی نوعی هوش غایی است که مسائل معنایی و ارزشی را به ما نشان داده و مسائل مرتبط با آن را برای ما حل می کند. هوش معنوی هوشی است که اعمال و رفتار ما را در گستره های وسیع از نظر بافت معنا جا می دهد و معنادار

بودن یک مرحله از زندگی را نسبت به مرحله دیگر بررسی می‌کند (117: 2000 , Zohar & marshal). بنابراین، ارتباط آن با رفتارها و اعمال داوطلبانه فرد نسبت به زائران، همکاران و سازمان دور از ذهن نیست.

سابقه خدمت رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) تعدیل می‌کند.

در این پژوهش فرضیه نقش تعدیل‌گری سابقه خدمت در رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در حوزه معاونت اماکن متبرکه و امور زائرین حرم مطهر، تأیید شد. بر این اساس مرور مطالعات نشان می‌دهد سابقه خدمت می‌تواند عامل مهم در رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی باشد. این موضوع در یافته‌های این پژوهش به‌دست آمده است. نتیجه این فرضیه تحقیق مشابهی را نداشته و برای اولین بار صورت گرفته است که مبین تأثیر سوابق شغلی در رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی است، زیرا هرچه سابقه فرد در سازمان افزایش می‌یابد، سعی در بروز رفتارهای داوطلبانه و مثبت برای سازمان دارد و این می‌تواند به‌دلیل امنیت شغلی و یا موارد این‌چنین باشد. این مهم نیز در آمار توصیفی نمایانگر بود که سابقه شغلی ۸۰٪ از نمونه آماری بین ۵ تا ۲۵ سال است که نشان‌دهنده سابقه شغلی بالا در سازمان است. همچنین به‌دلایل گوناگون مثل امنیت شغلی، وابستگی شغلی و... می‌توان تأیید شدن فرضیه را درست دانست.

پیشنهاد‌های کاربردی پژوهش

یافته‌های این پژوهش کاربردهای مختلفی جهت حوزه اماکن متبرکه حرم مطهر امام‌رضا (علیه‌السلام) و سایر اماکن متبرکه و مقدسه و کلیه حوزه‌هایی که در راستای خدمت‌رسانی به زائران اماکن مقدسه فعالیت می‌کنند، خواهد داشت. یافته‌های این پژوهش رابطه معناداری بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن

نقش تعدیل‌گری سابقه خدمت را نشان می‌دهد. بر این اساس و در جهت بهبود و افزایش متغیرهای مورد بررسی، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به رابطه معنادار بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌شود رفتار شهروندی سازمانی یک ارزش سازمانی شناخته شود و هرچند در تعریف آن ذکر شد که این رفتارها بدون چشم‌داشت به پاداش توسط سیستم رسمی سازمان شکل می‌گیرند، ضمن ارج نهادن به این‌گونه رفتارها، به‌نحو مناسبی مورد توجه قرار گیرد تا به‌صورت یک فرهنگ سازمانی ترویج شود.

۲. با عنایت به اینکه بخش اعظم افراد خدمت‌رسان به زائران در حوزه اماکن متبرکه حرم امام‌رضا (علیه‌السلام) و بیشتر عتبه مقدسه را نیروهای افتخاری تشکیل می‌دهند و این خدّام به‌صورت داوطلبانه خدمت می‌کنند، بعد رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر خواهد بود، زیرا این رفتار نیز داوطلبانه است. لذا پیشنهاد می‌شود مسئولان در حفظ این فضا و نهادینه کردن آن بیش از پیش کوشا باشند.

۳. برای ایجاد رفتارهای مثبت شهروندی سازمانی، نخست باید ارزش‌ها و هنجارهای فردی کارکنان شناسایی شود. سپس می‌توان رفتارهایی را که منجر به نمایان شدن این ارزش‌ها می‌شود، شناسایی کرد. برای شناخت این ارزش‌ها و همچنین رفتارهای مثبت می‌توان از جلسات طوفان فکری استفاده کرد. از طریق این جلسات، رفتارهای متناسب با ارزش‌های موجود شناسایی خواهند شد. برای ایجاد و نهادینه کردن این رفتارهای مثبت شهروندی در اماکن متبرکه و سایر سازمان‌های مشابه، باید گام‌به‌گام حرکت کرد زیرا فرایند رفتار شهروندی سازمانی، حاصل کار کوتاه‌مدت نیست، بلکه یک فرایند مداوم و زمان‌بر است. بنابراین به اماکن متبرکه مذهبی پیشنهاد می‌شود با برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی کافی، متناسب و مورد نیاز در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی، استفاده از بروشورها، پوسترها و عکس‌ها در زمینه تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن و مشخص کردن محدوده رفتارهای درون نقش و رفتارهای فرانشس و ایجاد انگیزه در کارکنان برای پرداختن به رفتارهای فرانشس

و استفاده از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، در ارزیابی عملکرد کارکنان، زمینه ارتقای رفتارهای شهروندی را در میان کارکنان فراهم آورند.

۴. با عنایت به رابطه معنویت و هوش معنوی و به‌منظور اثربخشی بیشتر مدیریت اسلامی در اماکن مذهبی، پیشنهاد می‌شود در گزینش و انتخاب مدیران و مسئولان از کلیه ابعاد هوش به‌ویژه هوش معنوی بهره‌گیری شود.

۵. با توجه به مؤلفه‌های هوش معنوی و لزوم حضور پرسنلی با سطح هوش معنوی مطلوب در اماکن متبرکه، پیشنهاد می‌شود در هنگام جذب کارکنان به‌منظور خدمت‌رسانی در اماکن مقدسه، به این جنبه هوش بیشتر تأکید و در آزمون جذب، مصاحبه و سایر مراحل گزینشی از مؤلفه‌های هوش معنوی اسلامی استفاده شود.

۶. با عنایت به آموزش‌پذیری رفتار شهروندی سازمانی، پیشنهاد می‌شود آموزش‌های مربوط به این رفتار مثبت‌فرانقشی، در سرفصل آموزش‌های بدو خدمت و حین خدمت لحاظ گردد.

۷. حضور کارکنان با سابقه با رفتار شهروندی سازمانی مورد قبول در کنار نیروهای جدید - به‌نحوی که به‌صورت متناسب در همه گروه‌های خدمتی توزیع شود - می‌تواند به‌عنوان الگویی مثبت، اثرپذیری مناسبی را به‌همراه داشته باشد.

منابع و مآخذ

- قرآن کریم. ترجمه ناصر مکارم شیرازی.
- آذرمی، سوسن؛ فرزانه، فرزام و امیرنژاد، سعید. (۱۳۹۵). «بررسی رابطه هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی در معلمان تربیت بدنی استان اردبیل». پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی. سال دوازدهم. ش ۲۴. صص ۶۹-۸۴.
- اسدی، مهدیه‌السادات؛ آقایی، اصغر و آتش‌پور، سیدحمید. (۱۳۹۰). «تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش معنوی دانش‌آموزان دختر دبیرستانی». فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ، سال سوم. ش ۹. صص ۳۱-۲۱.
- پورعباسی، سینا؛ بنی‌خدمت، سمیه و طاهری، طاهر. (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بیمارستان‌ها و مرکز بهداشت شهرستان آستارا». اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار.
- جهانگیر اصفهانی، نرگس و جهانیان، رمضان. (۱۳۹۴). «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: اداره کل آموزش و پرورش استان قم)». مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره ۳۱. ش ۲. صص ۶۲۲-۶۰۱.
- بیانیه چشم‌انداز ۲۰ ساله آستان قدس رضوی. (۱۳۸۴). برگرفته از سایت آستان قدس رضوی، WWW.AQR.IR
- حسنی آزاد، مهتاب. (۱۳۸۹). «ساخت و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری هوش معنوی در دانش‌آموزان متوسطه بندرعباس». پایان‌نامه کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی. دانشگاه هرمزگان. دانشکده علوم انسانی.
- دهقانی، مهری و فضل‌الهی قمشی، سیف‌اله. (۱۳۹۴). «بررسی رابطه بین هوش معنوی و تعهد سازمانی دبیران». دوفصلنامه مطالعات اسلام و روان‌شناسی. س ۹. ش ۱۷. صص ۱۳۲-۱۰۵.
- رجائی، علیرضا. (۱۳۸۹). «هوش معنوی؛ دیدگاه‌ها و چالش‌ها». پژوهشنامه تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد. سال هفتم. ش ۲۲. صص ۵۰-۲۲.
- رضایی، منصور؛ غلامعلی لواسانی، مسعود و حجازی، الهه. (۱۳۹۴). «رابطه هوش معنوی و راهبردهای مدیریت زندگی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان». مجله روانشناسی. سال نوزدهم. ش ۳. صص ۳۲۶-۳۱۴.
- زارع احمدآبادی، حبیب؛ میرجلیلی، مهدی و شفیعی رودپشتی، میثم. (۱۳۹۴). «ارتباط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی». اخلاق در علوم و فناوری. سال نهم. ش ۳. صص ۱۱-۲.
- سیف، علی‌اکبر. (۱۳۸۰). روان‌شناسی پرورشی. تهران: نشر آگاه.
- شعبانی، غلامرضا. (۱۳۹۴). هوش معنوی. تهران: نشر ساوالان.
- شباسی، مجید و اعتباریان، اکبر. (۱۳۹۴). «رابطه هوش معنوی و بهره‌وری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان». مدیریت اطلاعات سلامت. س ۱۲. ش ۴۴. صص ۵۳۹-۵۳۱.
- صمدی میارکلائی، حسین؛ آقاجانی، حسنعلی و صمدی میارکلائی، حمزه. (۱۳۹۴). «تبیین نقش عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان از طریق سیستم استنتاج علی». پژوهش‌های مدیریت عمومی. سال هشتم. ش ۲۷. صص ۱۴۴-۱۱۹.
- صمدی، پروین. (۱۳۸۵). «هوش معنوی». فصلنامه اندیشه‌های نوین مدیریتی. دوره ۲. ش ۳ و ۴. صص: ۱۱۴-۹۹.

- طاهری، یاسین؛ محمدی، جیران و جعفری‌نیا، سعید. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به نقش مداخله‌گر توانمندسازی کارکنان». *مدیریت دولتی*. (۴)۶. صص ۷۸۹-۷۶۹.
- عطایی، محمد؛ علی‌نژاد، علیرضا و رحمانی، ندا. (۱۳۹۴). «بررسی ارتباط بهره‌وری نیروی انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد قزوین». *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*. شماره ۲۱. صص ۱۰-۱.
- غباری بناب، باقر؛ سلیمی، محمد؛ سلیمانی، لیلا و مقدم، ثنائوری. (۱۳۸۶). «هوش معنوی». *اندیشه نوین دینی*. سال سوم، ش ۱۰. صص ۱۴۷-۱۲۵.
- قشقایی‌زاده، نصراله؛ و حسین‌پور، محمد. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن مؤسسات آموزش عالی شهر بهبهان». *زن و مطالعات خانواده*. سال پنجم. ش ۱۸. صص ۱۲۵-۱۰۵.
- قربانزاده، ام‌لیلا. (۲۰۱۳). «تأثیر هوش معنوی بر عملکرد کارکنان در سازمان». قابل دسترسی در: پایگاه مقالات علمی مدیریت www.SYSTEM.parsiblog.com.
- کرد نائیج، اسدالله؛ خنیفر، حسین؛ زراعت‌کار، سمیه و رفعتی‌آلاشتی، کبری. (۱۳۹۱). «هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی: سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران». *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*. دوره ۲. ش ۲. صص ۱۴۷-۱۲۷.
- محمودی میمند، محمد و هرندی، عطاءالله. (۱۳۹۳). «تبیین نقش رفتار شهروندی سازمانی در ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری». *مدیریت بازاریابی*. ش ۲۳. صص ۱۲۵-۱۱۱.
- موسوی، سیدحسین؛ طالب‌زاده‌نوبریان، محسن و شمس‌مورکانی، غلامرضا. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان». *روانشناسی تربیتی*. ش ۲۲. سال هفتم. صص ۹۴-۶۵.
- نجاتی، لیلا. (۱۳۸۶). «بررسی رابطه هوش هیجانی و اثربخشی مدیران مدارس متوسطه تهران». *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*. دانشگاه شهید بهشتی تهران.
- نودهی، حسن و صدر، زهراسادات. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیئت علمی دانشگاه». *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*. سال هشتم. شماره اول (مسلسل ۲۹). صص ۴۶-۳۱.

- Abdul Rahman, Z., Md Shah, I (2015): Measuring Islamic Spiritual Intelligence, *Procedia Economics and Finance*, Vol. 139-134, 31.
- Anwar, A. & Osman-Gani, A. M (2015): The Effects of Spiritual Intelligence and its Dimensions on Organizational Citizenship Behaviour, *International Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol. 8 No. 1178-1162, 4.
- Amram, J., (2005), Intelligence Beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership, *Institute of Transpersonal Psychology*, 31_1
- Bienstock, C. Carol; Demoranville, W. Carol; Smith, K. Rachel (2003): organizational

- citizenship behavior and service quality, *journal of services marketing*, Vol. 17 No.,4 378-357.
- Buil, I., Martinez, E., Matute, J (2016): From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry. *Tourism Management*, Vol. 271-256 ,57.
 - Castro, Carmen. B & Armario, Enrique & Ruiz, David's (2004): The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty, *international journal of Service industry management*, Vol.15 No.282-276 ,1.
 - Cavanagh G (1999): Spirituality for managers: context & critique. *Journal of organizational change management*, Vol.12 No .199-186 ,3.
 - Emmons, R (2000): Spirituality and intelligence: Problems and prospects, *International Journal for the Psychology of Religion*, Vol.10 No. 64-57 ,1.
 - Hodson Randy (2002): management citizenship behaviour and its consequences, *Work and Occupations*, vol.29 No.96-64 ,1.
 - Khasawneh, S. (2011). Shared leadership and organizational citizenship behaviour in jordanian public universities: Developing a global workforce for the 21st century, *Educational Management Administration and Leadership*, Vol.39 No. 634-621 ,5.
 - King, D. B (2008): Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model, and measure. A dissertation presented in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science, Peterborough, Ontario, Canada.
 - Lee H., Kim, H. K. & Kim, Y. H (2013): Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global Business & Management Research: An International Journal*, vol.5 No. 65-54 ,1.
 - Markoczy, L. & Xin, K (2004): The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior. University of California.
 - Nasel, D.D (2004): Spiritual orientation in relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new age/individualistic spirituality; Unpublished thesis. Australia: The University of South Australia.
 - Noor, A (2009): Examining organizational citizenship behavior as the outcome of organizational commitment: A study of universities teachers of Pakistan. Proceedings of 2 nd CBRC, Lahore, Pakistan.
 - Organ, D.W (1988): Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome», Lexington, MA: Lexington Books.
 - Paloutzian, R.F., & Ellison, C.W (1982): Loneliness, spiritual well- being, and quality of life. In L. A. Peplau, & D. Perlman (Eds.), *Loneliness: A Sourcebook foe current theory, research, and therapy*. New York: Wiley Interscience.

- Ramachandran, Yashotha., Jordan, Peter J., Troth, Ashlea C., Lawrence, Sandra A (2011): Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour in service environments. *Int. J. of Work Organisation and Emotion*, Vol.4, No.157 – 136 ,2.
- Santos. S (2006): *What is spiritual intelligence? How it benefits a person?*, 2-1.
- Wiggles worth, C (2004): Sprititual Intelligence and Why it Matters, Retrieved from Internet : www.consciouspursuits.com.
- Wigglesworth, C., 2004, *Spiritual intelligence and why it matters*. www.consciouspursuits.com.
- Wolman, R. W. (2001): *Thinking with your soul: Spiritual intelligence and why it matters*. New York: Harmony Books.
- Yang, KP. Wu, XJ (2009): Spiritual Intelligence of Nurses in Two Chinese Social Systems: A Cross-Sectional Comparison Study, *Journal of Nursing Research*, Vol. 17 No. 98-189 ,3.
- Zohar,D, & Marshall,I (2000): *SQ : Spiritual intelligence. The ultimate intelligence*. New York, NY, USA : Blooms sbury.