

الرحمة الرحمة الرحمة

للهم صل على محمد



دانشکده صنایع و مدیریت
گروه مدیریت

بررسی ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش
تعدیل‌گر رضایت شغلی (مورد مطالعه: آستان قدس رضوی)

محمد غلامی

استاد راهنما:
بزرگمهر اشرفی

پایان نامه ارشد جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

بهمن ۱۳۹۴

شماره: ۳-۹۴-۴۵۱۶

تاریخ: ۱۳۹۴/۱۲/۲۲

ویرایش:

باسمه تعالی



دانشگاه صنعتی شاهرود

مدیریت تحصیلات تکمیلی

فرم شماره (۶)

فرم صورت جلسه دفاع از پایان نامه تحصیلی دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر (عج) نتیجه ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای محمد غلامی به شماره دانشجویی ۹۲۱۰۴۶۴ رشته مدیریت گرایش MBA تحت عنوان «بررسی ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل گر رضایت شغلی (مورد مطالعه: آستان قدس رضوی)» که در تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۲۸ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با درجه : عالی امتیاز ۱۹/۷۵) دفاع مجدد مردود

۱- عالی (۲۰ - ۱۹)

۲- بسیار خوب (۱۸/۹۹ - ۱۸)

۳- خوب (۱۷/۹۹ - ۱۶)

۴- قابل قبول (۱۵/۹۹ - ۱۴)

۵- نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

اعضای هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
۱- استاد راهنما	پروفسور استر	استاد	
۲- استاد مشاور			
۳- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی	علی اکبر حسینی	استادیار	
۴- استاد ممتحن	رضا فتحی	دکتر	
۵- استاد ممتحن	پروفسور استر	دانشیار	

رئیس دانشکده: تحقیقات و فناوری
امضاء

دانشگاه صنعتی شاهرود
مدیریت تحصیلات تکمیلی

پیامبر اکرم (صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ):

«مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ جَلَّ وَعَزَّ»

«هر کس از (زحمات و مساعی) مردم قدردانی نکند، از (نعمت‌های) خداوند بلند مرتبه و بزرگ (که از طریق مردم به دست او رسیده) قدردانی نکرده است.»

نزهة الناظر و تنبيه الخاطر، ص ۲۷

نظر به اینکه قدردانی و سپاسگزاری از عزیزانی که بنده را در تدوین و ارائه هرچه بهتر این تحقیق یاری داده‌اند، ضروری و موجب شکر خالق متعال و مسبب الأسباب است؛ از باب وظیفه، از زحمات اساتید محترم و کارکنان سختکوش دانشکده صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود؛ خصوصاً جناب آقای دکتر بزرگمهر اشرفی (استاد محترم راهنما) و جناب آقای دکتر رضا شیخ (رئیس محترم دانشکده) تقدیر و تشکر نموده و از همیاری استاد و برادر ارجمند:

جناب آقای حجت الاسلام و المسلمین دکتر رضا دانشور ثانی

(معاون محترم امور حقوقی و موقوفات آستان قدس رضوی)

که بیش از حد انتظار و با خلوص تمام از این پژوهش علمی حمایت و برای تحقق آن، همه گونه مساعدت نمودند، بسیار سپاسگزارم. همچنین از برادران گرامی:

جناب آقای عزیزبان (فائمه مقام محترم وقت آستان قدس رضوی)

جناب آقای سید مسعود رحیمی (رئیس محترم اداره حفاظت منابع انسانی و اسناد آستان قدس رضوی)

جناب آقای سید محمد حسینی (رئیس محترم اداره ارتباطات مردمی آستان قدس رضوی)

جناب آقای مهدی محتشمی پور (کارشناس بررسی انتقادات، پیشنهادات و افکارسنجی آستان قدس رضوی)

جناب آقای محمد حسین نظامی (کارشناس حقوقی آستان قدس رضوی)

جناب آقای قاسم اسلامی (دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری دانشگاه فردوسی مشهد)

کمال تشکر را دارم و به لحاظ امعان نظرها و مذاقه‌های علمی، از جناب آقای دکتر مجتبی شریفی بی‌نهایت سپاسگزارم.

تعهد نامه

اینجانب محمد غلامی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت (MBA) دانشکده صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده پایان نامه «بررسی ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل گر رضایت شغلی (مورد مطالعه: آستان قدس رضوی)» تحت راهنمایی جناب آقای دکتر بزرگمهر اشرفی، متعهد می‌شوم.

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهش‌های محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می‌باشد و مقالات مستخرج با نام «دانشگاه صنعتی شاهرود» و یا «Shahrood University of Technology» به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می‌گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که از موجود زنده (یا بافتهای آنها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

تاریخ:

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه های رایانه ای، نرم افزارها و تجهیزات ساخته شده است) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می‌باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی‌باشد.

* متن این صفحه نیز باید در ابتدای نسخه های تکثیر شده پایان نامه وجود داشته باشد.

چکیده

آنچه امروزه در میان اهل فن به یقین مبدل گشته، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان گرداننده اصلی سازمان‌هاست. نیروی انسانی، به عنوان بزرگترین و ارزشمندترین سرمایه و دارایی سازمان، می‌تواند مزایای بی‌شماری را برای سازمان، ایجاد نماید. یکی از مهمترین مباحث مطالعات سازمانی در دنیای متحول و متغیر کنونی، شناسایی عواملی است که در بروز رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارند. با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و با در نظر گرفتن تأثیر معنویت و پیامدهای آن در نگرش‌ها و رفتار کارکنان و همچنین نتایج مثبت گوناگون رضایت شغلی و آثار قابل توجه آن بر بهره‌وری و رفتار شهروندی، هدف پژوهش حاضر، تعیین میزان تأثیر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی می‌باشد. این تحقیق، به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان آستان قدس رضوی شهر مشهد می‌باشد. بر اساس آمار و اطلاعات اخذ شده در زمان انجام تحقیق (پاییز و زمستان ۱۳۹۴) تعداد کل کارکنان، ۱۹۲۶ اعلام شد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران، نهایتاً ۲۴۴ پرسشنامه از میان آنها جمع‌آوری گردید. داده‌ها، به صورت میدانی و با استفاده از سه پرسشنامه تهیه شد و برای تحلیل آنها از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده گردید. روایی محتوا، با بهره‌گیری از نظرات استاد راهنما و تعدادی از خبرگان رشته مدیریت و روایی سازه با استمداد از تحلیل عاملی تأییدی، تأیید شد. پایایی تحقیق نیز با استفاده از ضریب پایایی (ضریب آلفای کرونباخ)، تأیید گردید. برای آزمون فرضیه‌ها از تکنیک مدلیابی معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی (آزمون تعدیل‌گری کوهن و همکاران) استفاده شد. پس از آزمون فرضیه‌ها، در فرضیه اول (اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی)، ضریب مسیر ۰/۶۲ به دست آمد که در سطح خطای ۰/۰۵ تأیید شد. در فرضیه دوم (نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی در ارتباط میان معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی)، ضریب بتا ۰/۳۵۰ به دست آمد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار بود.

همچنین نتایج بررسی‌ها، نشان داد که به طور کلی، اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی، در گروه رضایت شغلی بالاتر، بیشتر است. با توجه به نتایج این تحقیق، سازمان‌ها باید به منظور ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی و افزایش تأثیر معنویت بر آن، به مباحث مربوط به رضایت شغلی کارکنان، عطف نظر نمایند. نکته شایان ذکر آنکه در لابه‌لای پژوهش حاضر، به نارسایی‌های تعبیر معنویت و رفتار شهروندی سازمانی اشاره شده و برخی مفاهیم مرتبط با حوزه معنویت و رفتار شهروندی سازمانی، با آموزه‌های دینی، مقایسه شده است.

واژگان کلیدی: معنویت در محیط کار، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، آستان قدس

رضوی، مدیریت اسلامی، معنویت و رفتار شهروندی در اسلام

- “*Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Role of Job Satisfaction (Case Study: Astan Qods Razavi)*” Mohammad Gholami*, Bozorgmehr Ashrafi, Journal of Productivity and Development (**ISC**), 2(2), 2016: 6-13.

- «درآمدی بر ماهیت معنویت در محیط کار و نقش آن در رفتار شهروندی سازمانی»، محمد غلامی*، دکتر بزرگمهر اشرفی، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (MEAE 2015)، سخنرانی و چاپ در مجموعه مقالات.

فهرست مطالب

فصل اول: معرفی پژوهش.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسئله.....	۴
۳-۱- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش.....	۷
۴-۱- نوآوری در تحقیق حاضر.....	۸
۵-۱- اهداف تحقیق.....	۹
۶-۱- سؤالات تحقیق.....	۱۰
۷-۱- فرضیات تحقیق.....	۱۰
۸-۱- مدل مفهومی.....	۱۱
۹-۱- تعاریف نظری و عملیاتی.....	۱۱
۱-۹-۱- تعاریف نظری.....	۱۱
۲-۹-۱- تعاریف عملیاتی.....	۱۲
نکته و اشاره.....	۱۲
فصل دوم: ادبیات پژوهش.....	۱۳
۱-۲- معرفی فصل.....	۱۴
۲-۲- معنویت.....	۱۴
۱-۲-۲- مقدمه.....	۱۴
۲-۲-۲- مفاهیم و معانی معنویت.....	۱۵
۳-۲-۲- معنویت در محیط کار.....	۱۶
۱-۳-۲-۲- رهیافت بنیادین.....	۱۷
۲-۳-۲-۲- رهیافت کارکردی.....	۱۸
۳-۳-۲-۲- مزایای معنویت در محیط کار.....	۱۹
۱-۴-۲-۲- معنویت در سازمان.....	۲۱
۲-۴-۲-۲- سطوح معنویت در سازمان.....	۲۲
۵-۲-۲- رویکردهای تقویت معنویت در محیط کار.....	۲۴

۲۶	۶-۲-۲- روش‌های تقویت و تسدید معنویت در محیط کار
۲۸	۷-۲-۲- رابطه معنویت و دین از دیدگاه محققین
۳۰	۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	۱-۳-۲- مقدمه
۳۱	۲-۳-۲- مفاهیم و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۵	۳-۳-۲- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۳۵	۱-۳-۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه‌های نقش و فرانش
۳۸	۲-۳-۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان
۳۸	۴-۳-۲- ویژگی‌های عمومی رفتارهای شهروندی سازمانی
۳۹	۱-۴-۳-۲- غیرقطعی (غیردستوری) بودن
۳۹	۲-۴-۳-۲- رفتارهای شهروندی سازمانی ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد
۴۰	۳-۴-۳-۲- رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد
۴۰	۵-۳-۲- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۵۴	۶-۳-۲- عوامل مؤثر بر بروز رفتار شهروندی در سازمان
۵۴	۱-۶-۳-۲- رضایت شغلی
۵۵	۲-۶-۳-۲- برابری
۵۶	۳-۶-۳-۲- تعهد سازمانی
۵۷	۴-۶-۳-۲- فضای سیاسی سازمان
۵۷	۵-۶-۳-۲- حمایت سازمانی درک شده
۵۸	۶-۶-۳-۲- شخصیت
۵۹	۷-۳-۲- دیدگاه‌های نوین رفتار شهروندی سازمانی
۵۹	۱-۷-۳-۲- سندرم هنگ نظامی (نه سرباز) خوب (GOCB)
۶۰	۲-۷-۳-۲- COCB یا سندرم سرباز مجبور به OCB
۶۱	۳-۷-۳-۲- رفتارهای ضد شهروندی (ACB)
۶۱	۴-۷-۳-۲- رفتارهای شهروندی سازمانی در ورزش
۶۳	۸-۳-۲- نارسایی‌های تعبیر معنویت و رفتار شهروندی سازمانی
۶۴	۱-۸-۳-۲- ابهام در تعریف معنویت
۶۶	۲-۸-۳-۲- هدف خلقت و هدف انسان!
۷۰	۳-۸-۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه دینی
۷۲	۴-۸-۳-۲- علم و بینش، عوامل سازنده رفتار
۷۴	۴-۲- رضایت شغلی

۷۵	۱-۴-۲- بررسی مفهوم رضایت شغلی
۷۵	۱-۱-۴-۲- تعریف شغل
۷۵	۲-۱-۴-۲- تعریف رضایت
۷۶	۳-۱-۴-۲- تعاریف رضایت شغلی
۷۹	۲-۴-۲- عوامل تعیین کننده رضایت شغلی
۸۶	۳-۴-۲- برخی از آثار وجود رضایت شغلی
۸۶	۱-۳-۴-۲- رضایت و ترک خدمت
۸۷	۲-۳-۴-۲- رضایت از شغل و غیبت از کار
۸۷	۳-۳-۴-۲- رضایت شغلی و تأخیر در کار
۸۷	۴-۳-۴-۲- رضایت و عملکرد
۸۸	۵-۳-۴-۲- رضایت شغلی و فعالیت اتحادیه
۸۹	۵-۲- مروری بر تحقیقات گذشته مرتبط
۹۰	۱-۵-۲- تحقیقات مرتبط مشترک
۹۰	۱-۱-۵-۲- تحقیقات خارجی
۹۳	۲-۱-۵-۲- تحقیقات داخلی
۹۷	۲-۵-۲- تحقیقات مرتبط با معنویت
۹۷	۱-۲-۵-۲- تحقیقات خارجی
۹۸	۲-۲-۵-۲- تحقیقات داخلی
۱۰۰	۳-۵-۲- تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
۱۰۰	۱-۳-۵-۲- تحقیقات خارجی
۱۰۱	۲-۳-۵-۲- تحقیقات داخلی
۱۰۴	۴-۵-۲- تحقیقات مرتبط با رضایت شغلی
۱۰۴	۱-۴-۵-۲- تحقیقات خارجی
۱۰۸	۲-۴-۵-۲- تحقیقات داخلی
۱۱۱	فصل سوم: روش و مراحل انجام پژوهش
۱۱۲	۱-۳- معرفی فصل
۱۱۲	۲-۳- نوع و روش تحقیق
۱۱۴	۳-۳- جامعه آماری
۱۱۵	۴-۳- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری
۱۱۶	۵-۳- روش گردآوری اطلاعات

۱۱۸	۳-۶- روایی و پایایی پرسشنامه
۱۱۸	۳-۶-۱- روایی
۱۱۹	۳-۶-۲- پایایی
۱۲۰	۳-۷- روش تجزیه و تحلیل
۱۲۰	۳-۷-۱- مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)
۱۲۲	۳-۷-۱-۱- نرم‌افزار مورد استفاده
۱۲۴	۳-۷-۱-۲- شاخص‌های برازش در آموس
۱۲۶	۳-۷-۲- ضریب همبستگی
۱۲۷	۳-۷-۳- تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی
۱۲۷	۳-۷-۱-۳- آزمون تعدیل‌گری کوهن و همکاران
۱۲۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۳۰	۴-۱- معرفی فصل
۱۳۰	۴-۲- آمار توصیفی
۱۳۰	۴-۲-۱- جنسیت پاسخ‌دهندگان
۱۳۱	۴-۲-۲- بازه سنی پاسخ‌دهندگان
۱۳۲	۴-۲-۳- میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان
۱۳۳	۴-۲-۴- سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان
۱۳۴	۴-۳- آمار استنباطی
۱۳۴	۴-۳-۱- نتایج بررسی روایی
۱۳۷	۴-۳-۲- نتایج بررسی پایایی
۱۳۷	۴-۳-۳- بررسی نرمال بودن داده‌ها
۱۳۸	۴-۳-۴- همبستگی بین متغیرهای پژوهش
۱۳۹	۴-۳-۵- آزمون فرضیه‌های تحقیق
۱۳۹	۴-۴- مدل معادلات ساختاری
۱۴۰	۴-۴-۱- تحلیل مدل ساختاری
۱۴۲	۴-۴-۲- بررسی فرضیه اول تحقیق (آثار مستقیم)
۱۴۲	۴-۴-۳- بررسی فرضیه تعدیل‌گری

۱۴۷ فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۴۸ ۱-۵- معرفی فصل

۱۴۸ ۲-۵- مرور کلی

۱۴۹ ۳-۵- بحث و نتیجه گیری

۱۴۹ ۱-۳-۵- نتایج مرتبط با سؤالات عمومی

۱۴۹ ۲-۳-۵- نتایج مرتبط با فرضیه های تحقیق

۱۵۱ ۴-۵- پیشنهادات

۱۵۱ ۱-۴-۵- پیشنهادات کاربردی

۱۵۳ ۲-۴-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

۱۵۴ ۵-۵- محدودیت های تحقیق

۱۵۷ پیوست ها

۱۵۸ پرسشنامه های تحقیق

۱۵۸ پرسشنامه شماره ۱: رضایت شغلی مینه سوتا (وایس و دیگران، ۱۹۶۷)

۱۵۹ پرسشنامه شماره ۲: معنویت در محیط کار (رگو و کونیا، ۲۰۰۸)

۱۶۰ پرسشنامه شماره ۳: رفتار شهروندی (دیکینسون، ۲۰۰۹)

۱۶۱ منابع و مآخذ

فهرست جداول

جدول (۲-۱): تفاوت‌های دو رویکرد سازمان محور و فرد محور (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱).....	۲۵
جدول (۲-۲): شباهت‌های دو رویکرد سازمان محور و فرد محور (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱) ...	۲۶
جدول (۲-۳): خلاصه اهمّ ابعاد ذکر شده درباره رفتار شهروندی سازمانی توسط محققین (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).....	۴۴
جدول (۲-۴): خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک (خارجی).....	۹۲
جدول (۲-۵): خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک (داخلی).....	۹۶
جدول (۴-۱): جنسیت پاسخ‌دهندگان.....	۱۳۰
جدول (۴-۲): سن پاسخ‌دهندگان.....	۱۳۱
جدول (۴-۳): تحصیلات پاسخ‌دهندگان.....	۱۳۲
جدول (۴-۴): سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان.....	۱۳۳
جدول (۴-۵): نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی گویه‌های پرسشنامه.....	۱۳۶
جدول (۴-۶): ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی تحقیق.....	۱۳۷
جدول (۴-۷): نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها بر اساس آزمون کولموگروف - اسمیرنوف.....	۱۳۸
جدول (۴-۸): همبستگی متغیرها.....	۱۳۸
جدول (۴-۹): شاخص‌های برازش مدل نظری تحقیق.....	۱۴۰
جدول (۴-۱۰): ضریب رگرسیونی و معناداری اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی.....	۱۴۲
جدول (۴-۱۱): نتایج تحلیل تعدیل‌گری برای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت و رفتار شهروندی.....	۱۴۵
جدول (۴-۱۲): اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی در دو گروه رضایت شغلی بالاتر و پایین‌تر.....	۱۴۵

فهرست اشکال و نمودارها

- شکل (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق ۱۱
- شکل (۱-۲): مفهوم سازی معنویت در محیط کار در سه سطح فردی گروهی و سازمانی (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳) ۲۳
- نمودار (۱-۴) فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان ۱۳۱
- نمودار (۲-۴): فراوانی سن پاسخ‌دهندگان ۱۳۲
- نمودار (۳-۴): درصد فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان ۱۳۳
- نمودار (۳-۴): درصد فراوانی سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان ۱۳۴

فصل اول

معرفی پژوهش

از ابتدای قرن بیستم، توجه خاصی به موضوعات روح، معنویت^۱ و معنوی بودن در جوامع غربی مبدول شده است، اخیراً این توجه به سمت محیط کاری تغییر جهت داده و به نقش معنویت در بهبود سازمان‌ها، بازارها و اقتصاد و متعاقباً کل جامعه پرداخته شده (معمارزاده و صانعی، ۱۳۹۰). نکته اساسی در این مباحث این است که افراد معنوی در محیط کسب و کار، اخلاق را رعایت کرده و بدین ترتیب، منافع عمده‌ای را برای سازمان به ارمغان می‌آورند، بنابراین معنویت مفهوم اصلی محیط‌های کاری به شمار می‌رود (مهاجران و شهودی، ۱۳۹۳). البته در آمریکا (و سایر کشورهای پیشرفته)، بیشتر تلاش می‌شود که مذهب از دولت تا حدی جدا شود و این امر موجب می‌گردد که معنویت دیگر نتواند در مؤسسات و دانشگاه‌ها وارد شود، لذا کمک‌های اخلاقی عمومی به ادبیات اخلاق حرفه‌ای مورد بی‌توجهی قرار گرفته است (ویلسون^۲، ۱۹۹۷). هر تلاشی برای توجه به معنویت در محیط‌های کاری^۳ اغلب بی‌ارتباط با اهداف کسب و کار در نظر گرفته می‌شود و اغلب با مقاومت بسیار، از سوی اعضا سازمان همراه است. پژوهش‌های انجام شده تا به امروز، شواهدی را در این خصوص ارائه نموده است. به عنوان مثال افراد معنوی در محیط کار، احتمالاً کار تیمی بیشتری را از خود به نمایش در می‌آورند (نک و میلیمن^۴، ۱۹۹۴، میتروف و دنتون^۵، ۱۹۹۹) مهربان‌تر و عادلانه‌تر رفتار نموده (بیرمن و ویتی^۶، ۱۹۹۷)، نسبت به سایر کارکنان، حساسیت بیشتری از خود به خرج می‌دهند (کش^۷ و دیگران، ۲۰۰۰)، امانت‌داری و صداقت بیشتری در سازمان از خود بروز می‌دهند (کریشناکومار و نک^۸، ۲۰۰۲) بیشتر درگیر رفتار شهروندی سازمانی می‌شوند و رفتار رهبر خدمتگزار را از خود بروز می‌دهند

1- Spirituality
 2- Wilson
 3- Workplace Spirituality or Spirituality in the Workplace
 4- Neck & Milliman
 5- Mitroff & Denton
 6- Biberman & Whitty
 7- Cash
 8- Krishnakumar & Neck

(بیزلی^۹، ۱۹۹۸). همچنین افراد معنوی بیشتر مستعد درک ماهیت اخلاقی مسائل کسب و کار می‌باشند (گیاکالون و جورکیویچ^{۱۰}، ۲۰۰۳) و حساسیت بیشتری نسبت به عملکرد اجتماعی سازمان از خود نشان می‌دهند (گیاکالون^{۱۱} و دیگران، ۲۰۰۵).

از سوی دیگر مشاهده می‌شود که دسته‌ای از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده‌اند. در گذشته مطالعات بیشتر در جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی بوده و اکثراً به رفتارهای درون‌نقشی کارکنان توجه می‌کردند (ون داین^{۱۲} و دیگران، ۱۹۹۴). رفتارهای درون‌نقشی به بخشی از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می‌شوند. تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین رفتارهای درون‌نقشی و فرآنقشی، تفاوت قائل شده‌اند (ویلیامز و اندرسون^{۱۳}، ۱۹۹۱). رفتارهای فرآنقشی اشاره به فعالیت‌هایی دارند که خودجوش و آگاهانه بوده (مانند کمک به دیگران) و به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم رسمی پاداش سازمان پیش‌بینی نشده‌اند، اما کارآیی سازمان را به عنوان یک کل افزایش می‌دهد (بکر و کرنان^{۱۴}، ۲۰۰۳) امروزه شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آنها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌سازد. نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود (دی‌پائولا^{۱۵} و دیگران، ۲۰۰۵). بی‌تردید این کارکنان وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیراثربخش می‌باشند (پدساکف^{۱۶} و دیگران، ۲۰۰۰). یکی از متداول‌ترین مفهوم‌سازی‌ها و عملیاتی‌سازی‌های صورت گرفته درباره

9- Beazley
10- Giacalone & Jurkeiwicz
11- Giacalone
12- Van Dyne
13- Williams & Anderson
14- Becker & Kernan
15- Dipaola
16- Podsakoff

رفتارهای فرانشی، رفتار شهروندی سازمانی است (بیتمن و ارگان^{۱۷}، ۱۹۸۳) که در سال‌های اخیر، کانون توجه بسیاری از محققان بوده است (موریسون^{۱۸}، ۱۹۹۴). لذا آگاهی یافتن از ماهیت و منشأ رفتار شهروندی سازمانی از جمله اولویت‌های تحقیق سازمانی محسوب شده‌اند (ارگان، ۱۹۸۸).

رضایت شغلی نیز یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی و عامل افزایش کارایی فرد در سازمان است. بین رضایت شغلی کارکنان یک سازمان و ثمربخشی و بازدهی بیشتر آن، ارتباط و همبستگی وجود دارد (صافی، ۱۳۷۱). محققان بیان می‌کنند که رضایت شغلی^{۱۹} می‌تواند به بهره‌وری و تعهد سازمانی منجر شود (آلی، ۲۰۰۵). بسیاری از محققان تلاش کرده‌اند تا ابعاد مختلف رضایت شغلی را مشخص کنند، زیرا اندازه‌گیری هر یک از ابعاد رضایت شغلی و بررسی و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان اهمیت زیادی دارد (هانگلو و دیگران، ۲۰۰۷). به طور کلی، تحقیقات نشان می‌دهد که رضایت شغلی و رفتار شهروندی، یکدیگر را تقویت می‌کنند (مرزوقی و دیگران، ۱۳۸۹). همچنین رضایت شغلی بالا نشان دهنده آن است که سازمان به خوبی اداره می‌شود (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸).

۱-۲- بیان مسئله

با پیچیده‌تر شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس‌تر و مهم‌تر می‌شود، به طوری که می‌توان اذعان نمود که دنیای ما، دنیای سازمان‌هاست و آنچه امروز در میان اهل فن به یقن تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی، به عنوان گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند، البته نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته، می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی شده سازمان، بیشترین کارایی را داشته باشد (افشاری، ۱۳۷۸). سازمان‌ها به ویژه در کشورهای توسعه یافته و در حال

17- Bateman & Organ

18- Morrison

19- Job satisfaction

توسعه، بایستی زمینه را به گونه‌ای فراهم نمایند که کارکنان و مدیران بتوانند با خاطری آسوده، تمام توانایی‌ها و مهارت‌های خود را در اختیار سازمان و در راستای تحقق اهداف سازمانی، قرار دهند. این امر میسر نخواهد شد، مگر اینکه اصول و قواعد مربوط به رفتار شهروندی سازمانی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها، فراهم گردد. سازمان‌های امروزی، چندان شهروندمدار نبوده و رفتار شهروندی سازمانی، به ندرت در آنها دیده می‌شود و کارکنان، خواسته یا ناخواسته، از بروز چنین رفتارهایی، اجتناب می‌ورزند. کارکنان (با نهایت خوش‌بینی) همان چیزی که قوانین و مقررات و شرح‌های شغلی مشخص کرده و مدیران و رهبران سازمان گفته‌اند، انجام می‌دهند و رفتارهای فراتر از نقش مورد انتظار را ارئه نمی‌دهند، در نتیجه رفتار شهروندی سازمانی، محدود می‌شود (تروکنبروت^{۲۰}، ۲۰۰۰). این در حالی است که محققان اذعان دارند که مجموعه خاصی از رفتارهای کارکنان که مرتبط با ارائه خدمات به مشتریان است، تأثیر قابل توجهی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات و رضایت آنها دارد (هارتلین و فرل^{۲۱}، ۱۹۹۶)؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان، هم برای مشتریان و هم برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها که رفتارهای شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند و به عنوان متغیری متأثر از معنویت محیط کاری (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۵) و تأثیرگذار بر رضایت مشتریان، اهمیت خاصی در اثربخشی سازمانی (ارگان و رایان^{۲۲}، ۱۹۹۵ و گسترو^{۲۳} و دیگران، ۲۰۰۴) دارند. بنابراین یکی از مشکلات اصلی سازمان‌ها در دنیای متحول و به شدت متغیر امروزی، شناسایی عواملی است که می‌تواند در بروز رفتار شهروندی سازمانی (که یکی از پدیده‌های نوظهور در زمره رفتار سازمانی است) تأثیر بگذارد. سازمان‌های امروزی به انعطاف‌پذیری برای موفقیت و مواجهه با رقبا نیاز دارند و رفتار شهروندی سازمانی، نوعی رفتار است که ضمن ایجاد منافع بسیار، می‌تواند در جهت ایجاد این مزیت، گام مهمی بردارد (معصومی، ۱۳۹۲).

20- Truckenbroot
21- Hartline & Ferrell
22- Organ & Ryan
23- Castro

از سوی دیگر، بسیاری از محققین، معنویت را به عنوان منبعی پایدار برای سازمان‌ها دانسته‌اند که می‌تواند به آنها در تحقق کارآیی و اثربخشی یاری رساند (کاوانا^{۲۴}، ۱۹۹۹). محققان بیان می‌کنند که تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند به مزایا و منافعی از قبیل افزایش صداقت و اعتماد (کریشناکومار و نک، ۲۰۰۲) کاهش میل به خروج، افزایش رضایت شغلی (الطاف و عاطف‌آوان^{۲۵}، ۲۰۱۱ و میلیمن^{۲۶} و دیگران، ۲۰۰۳) و بهبود رفتار شهروندی سازمانی (یزدانی و دیگران، ۱۳۸۹) منجر شود. همچنین مطالعات نشان می‌دهد که تشویق و ترغیب معنویت در محیط کار، می‌تواند مزایای زیادی داشته باشد، مزایایی که سازمان با بهره‌گیری از آنها، به بهبود بهره‌وری و افزایش عملکرد و بهبود شاخص‌های مالی خود می‌پردازد. تحقیقات نشان می‌دهد که شرکت‌های معنوی، ۴۰۰ تا ۵۰۰ درصد از دیگر شرکت‌های مشابه، در افزایش درآمد خالص، بهبود نرخ بازگشت سرمایه و افزایش سهام، بهترند (مقیمی و همکاران، ۱۳۸۶). با توجه به تأثیر معنویت و پیامدهای آن در نگرش‌ها و رفتار کارکنان، مطالعه آثار معنویت بر رفتار کارکنان، از اهمیت بالایی برخوردار است.

موضوع دیگری که در رفتارهای درون‌نقشی و فرانقشی کارکنان تأثیرگذار است، رضایت می‌باشد. رضایت شغلی آثار و نتایج مثبت گوناگون فردی و سازمانی به همراه دارد و بر احساس فرد درباره سازمان و علائق وی، به مشارکت در حفظ همبستگی کمک می‌کند. همچنین رضایت از شغل تأثیر قابل توجهی در شیوه برخورد افراد نسبت به مشاغلشان و تعهدات و مشارکت آنان در اثربخشی سازمان دارد (محمدزاده و مهره‌وزان، ۱۳۷۵). همچنین چاندان^{۲۷} (۱۹۹۷) در تبیین پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی، این‌گونه اظهار نظر نموده است (مقیمی، ۱۳۷۷): رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت

24- Cavanagh

25- Altaf & Atif Awan

26- Neck & Milliman

27- Chandan

آموزش ببینند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را به طور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت، اقدامات لازم را انجام دهند. آنچه ذکر شد، به خوبی اهمیت مطالعه در این حوزه را نمایان می‌سازد.

با اندکی مطالعه و دقت در منابع موجود و پژوهش‌های انجام گرفته، می‌توان دریافت که متأسفانه با وجود نزدیکی مباحث به آموزه‌های دینی، در کشور ما، به متغیر معنویت در محیط کار و پیامدهای آن بروز رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن رضایت شغلی، توجهی نشده است. لذا هدف پژوهش حاضر، تبیین چارچوبی برای مرتبط ساختن معنویت در محیط کار با رفتارهای شهروندی و فرانقشی کارکنان در سازمان، با تأکید بر نقش تعدیل‌گری رضایت شغلی است.

حال سؤال این است که آیا سطح بالای معنویت، در بروز رفتارهای شهروندی اثری دارد و اینکه آیا رضایت شغلی نیز در این میان مؤثر است؟ در سازمان کاملاً معنوی و اسلامی آستان قدس رضوی که رفتارهای فراشغلی را می‌طلبد و احتمالاً رضایت شغلی خوبی نیز وجود دارد، این امر به چه میزان تجلی یافته؟

۱-۳- ضرورت و اهمیت انجام پژوهش

همانطور که در بخش قبل بیان گردید، رفتار شهروندی سازمانی از ضرورت‌های اساسی سازمان‌های امروزی بوده و رفتاری است که بر عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن، تأثیر به‌سزا دارد و به دلیل همین اهمیت، آگاهی یافتن از ماهیت و منشأ آن، از اولویت‌های تحقیقاتی سازمان‌ها محسوب می‌شود. اما نکته حائز اهمیت آنکه در این زمینه به نظر می‌رسد که در کشور ما (علیرغم اسلامی بودن و وجود معنویت اسلامی)، برخی سازمان‌ها، از رفتار شهروندی سازمانی نه‌چندان قوی و گاهی بسیار ضعیف رنج می‌برند، به طوری که کارکنان برخی از سازمان‌ها، کمتر تمایل به شکیبایی در اجحاف‌های کاری داشته و از همکاری و کمک به همکاران و افراد تازه‌کار سازمان امتناع ورزیده و تمایلی به بروز رفتارهای فرانقشی ندارند، لذا نظر به ضرورت کشف علل این رخدادها و همچنین کمبود تحقیق‌های

انجام شده فارسی و لاتین، خصوصاً پیرامون بررسی رابطه بین دو عامل معنویت در محیط کار و رضایت شغلی در ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی، تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین معنویت محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی پرداخته و نقش رضایت شغلی را به عنوان متغیر تعدیل‌گر بررسی می‌نماید.

اما درباره کمبود سهم مطالعات در این حوزه باید گفت که با اندکی جستجو در پایگاه‌های داده و مرور پیشینه نظری، به سادگی می‌توان دریافت که رفتار شهروندی سازمانی تنها حدود ۱۵ سال و معنویت محیط کاری کمتر از ۱۰ سال است که به طور جدی در ادبیات و تحقیقات مدیریت در دنیا مطرح شده‌اند. در این باره متون به زبان فارسی اندک و تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور نیز انگشت شمار است. هر چند در تحقیقات خارجی نیز چندان به رابطه معنویت و رفتار شهروندی پرداخته نشده است. بنابراین با توجه به اهمیت فراوان این دو موضوع نسبتاً جدید در حوزه مدیریت و کسب و کار و نزدیک بودن مفاهیم آنها به مفاهیم اسلامی و بومی، تهیه مطالب بیشتر جهت استفاده دانشجویان، محققان، مدیران و سایر علاقه‌مندان ضروری به نظر می‌رسد. نکته دیگر این که نتایج به دست آمده از تحقیقاتی که در حوزه معنویت محیط کاری و رفتار شهروندی انجام شده، بیشتر در محیطی غربی صورت گرفته است و شاید نتوان نتایج آن را به محیط شرقی و خصوصاً اسلامی تعمیم داد. بنابراین بررسی روابط حاکم میان رفتار شهروندی و معنویت محیط کاری در سازمان‌های داخلی نیز ضروری می‌نماید. بنابراین می‌توان گفت که این تحقیق، زمینه‌ساز کمک به سازمان‌هاست تا با افزایش معنویت در محیط کار، رفتارهای شهروندی سازمانی را تحت تأثیر قرار دهند تا اثربخشی سازمانشان ارتقاء یابد.

۱-۴- نوآوری در تحقیق حاضر

در تحقیقات پیشین (که به بخشی از آنها اشاره گردید و تفصیل آن در فصل دوم قابل مشاهده است) از سویی معنویت در محیط کار، از عوامل ایجاد کننده نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، اعتماد، مشارکت شغلی و... معرفی شده (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳) و از سوی دیگر نگرش‌های شغلی، خود از عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی معرفی شده‌اند (پدساکف و

دیگران، ۲۰۰۰) اما تا کنون در هیچ یک از تحقیقات داخلی و خارجی، تأثیر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی، بررسی نشده و نقش رضایت شغلی در ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی مورد بحث و مذاقه قرار نگرفته است.

۱-۵- اهداف تحقیق

با توجه به آنچه ذکر گردید، طبیعی است که فرض کنیم بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه مستقیمی وجود دارد. در واقع افراد معنوی، نسبت به درست انجام دادن کارشان، اهمیت زیادی قائل هستند. احتمالاً چنین کارکنانی دارای وجدان کاری زیادی خواهند بود و به صورت خودجوش عمل می‌کنند تا جایی که حتی هنگامی که کسی بر آنها نظارت نمی‌کند، سعی می‌کنند قوانین را رعایت کنند. چنین کارکنانی برای انجام بهتر وظایفشان، احتمالاً سعی می‌کنند همواره، اطلاعات، دانش و مهارت‌های خود را به روز نگه دارند و همچنین برای بهتر انجام شدن کارها، به همکاران خود، از جمله کارکنان کم‌مهارت کمک می‌کنند. (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۵) این کارکنان به دلیل دوست داشتن محیط کار، احتمالاً از اقداماتی که در حدود وظایفشان قرار نمی‌گیرد، ولی به بهبود تصویر سازمان و همکارانشان کمک می‌کند، دریغ نمی‌کنند. لذا هم فضای سازمان را دوستانه‌تر می‌نمایند و هم عملکرد را بهبود می‌بخشند. چنین کسانی با کمک مشتاقانه به دیگران، به ویژه کسانی که مشکلاتی مرتبط با کار دارند، سبب بهبود عملکرد کلی سازمان می‌شوند. احتمالاً این کارکنان در صورت لزوم، قادرند بیش از حد مرسوم کار کنند، دارای وجدان کاری زیاد هستند، کمتر از شرایط سخت کاری شکایت می‌کنند و مبادرت به اقداماتی می‌نمایند که تصویر سازمان را در اجتماع بهبود بخشند. علت چنین فعالیت‌هایی این است که این کارکنان، سازمان را پشتیبان خود می‌دانند و در واقع خود را از سازمان جدا نمی‌دانند (فرهنگی و دیگران، ۱۳۸۵). از مجموع مباحث مطرح شده، می‌توان تأثیر مستقیم معنویت در محیط کار بر روی رفتارهای شهروندی را نتیجه گرفت. نکته دیگر در پشتیبانی از رابطه معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی این است که در تحقیقات پیشین، از جمله تحقیق میلیمن و همکارانش (۲۰۰۳) مشخص شده است که معنویت در محیط کار،

از عوامل ایجاد کننده نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد. از سوی دیگر در تحقیقات مختلف ثابت شده است که نگرش‌های شغلی، خود از عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱؛ کیم و مابورگ^{۲۸}، ۱۹۹۳؛ مورمن^{۲۹} و دیگران، ۱۹۹۳؛ بتاکوه و براون^{۳۰}، ۱۹۹۷؛ چن^{۳۱} و دیگران، ۱۹۹۸). بنابراین می‌توان این گونه نتیجه گرفت که احتمالاً معنویت در محیط کاری، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد و رضایت شغلی (به عنوان یکی از نگرش‌های شغلی)، این امر را تعدیل‌گری می‌کند. لذا اهداف این، تحقیق با در نظر گرفتن مورد مطالعه (کارکنان آستان قدس رضوی) عبارت است از:

- ۱- تعیین میزان تأثیر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی.
- ۲- بررسی نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی و مقدار آن، بر ارتباط میان معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی.

۱-۶- سوالات تحقیق

اهداف تحقیق، در قالب سؤال، چنین مطرح می‌شود که:

- ۱- آیا معنویت در محیط کار، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد؟ این تأثیر چه مقدار است؟
- ۲- آیا رضایت شغلی، می‌تواند اثر معنویت در محیط کار را بر رفتار شهروندی سازمانی، تعدیل‌گری کند؟

۱-۷- فرضیات تحقیق

اکنون با توجه به آنچه ذکر گردید، فرضیات این تحقیق عبارتند از:

- ۱- معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی‌دار دارد.
- ۲- رضایت شغلی، ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل‌گری می‌کند.

28- Kim & Mauborgne

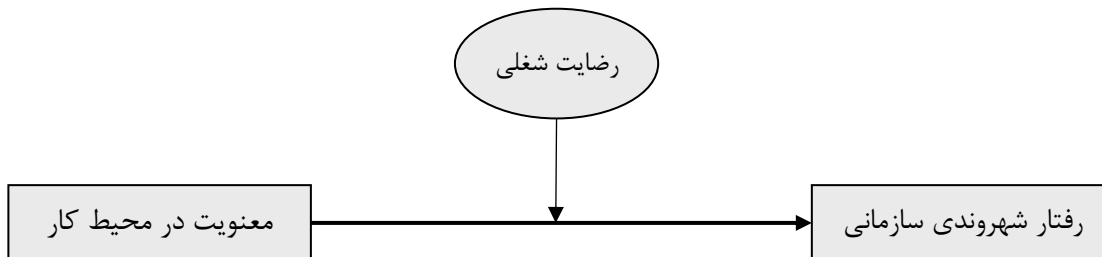
29- Moorman

30- Bettencourt & Brown

31- Chen

۱-۸- مدل مفهومی

با توجه به فرضیه‌ها، شکل (۱-۱) مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد:



شکل (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق

۱-۹- تعاریف نظری و عملیاتی

۱-۹-۱- تعاریف نظری

رفتار شهروندی: رفتار شهروندی سازمانی، شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، اما میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (ارگان، ۱۹۸۸).

معنویت: حساسیت یا وابستگی به ارزش‌های مذهبی و مسائل مرتبط با روح، به جای علاقمندی‌های دنیوی و مادی (فرهنگ لغت مریام وبستر^{۳۲}، ۱۹۷۶). معنویت در محیط کار در بر گیرنده مفهومی از احساس تمامیت، پیوستگی در کار و درک ارزش‌های عمیق در کار است (گیبونز^{۳۳}، ۲۰۰۱).

رضایت شغلی: عبارت است از میزان ارتباط مشاهده شده بین آنچه یک فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه که شغل و سازمان به او ارائه داده است (لوند^{۳۴}، ۲۰۰۳).

32- The Merriam Webster Dictionary

33- Gibbons

34- Lund

۱-۹-۲- تعاریف عملیاتی

رفتار شهروندی سازمانی، نمره‌ای است که فرد، از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی دیکینسون^{۳۵} (۲۰۰۹) به دست می‌آورد.

معنویت در محیط کار، نمره‌ای است که فرد، از پرسشنامه معنویت رگو و کونیا^{۳۶} (۲۰۰۸) به دست می‌آورد.

رضایت شغلی، نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه کوتاه شده رضایت شغلی مینه‌سوتا^{۳۷} (۱۹۶۷) به دست می‌آورد.

نکته و اشاره

به طور کلی، توزیع پرسشنامه و انجام پژوهش از خارج سازمان، در سازمان‌های بزرگی چون آستان قدس رضوی، امر بسیار مشکلی بوده و نیازمند اخذ موافقت حراست و مراجع گوناگون سازمانی و عبور از فیلترهای متعدد می‌باشد. با توجه به تعیین مورد مطالعه از سوی استاد محترم راهنما، محقق پس از آشنایی با شیوه‌های خاص اداری آستان قدس، سرانجام با شماره نامه ۱۸۲۰۹۸ درخواست خود را ارائه نمود و پس از اخذ موافقت حراست و طی نمودن سایر مسیرهای لازم، کار تحقیقاتی خود را در این سازمان معنوی، انجام داد.

35- Dickinson
36- Rego & Cunha
37- Minnesota

فصل دوم

ادبیات پژوهش

۲-۱- معرفی فصل

در این فصل به مرور ادبیات متغیرهای تحقیق پرداخته شده است. هدف این بخش، شناسایی دقیق متغیرهای تحقیق می‌باشد. ابتدا نظریه‌ها و تحقیقات حوزه معنویت در محیط کار بررسی شده، سپس متغیر رفتار شهروندی سازمانی و نحوه ارتباطش با معنویت توصیف گردیده است. پس از آن، به برخی از نارسایی‌های تعبیر معنویت و رفتار شهروندی در آموزه‌های دینی اشاره شده و در ادامه توضیحاتی درباره متغیر تعدیل‌گر، یعنی رضایت شغلی ذکر شده است. در نهایت تحقیقات داخلی و خارجی در هر موضوع، به صورت جداگانه ارائه شده است.

۲-۲- معنویت

۲-۲-۱- مقدمه

یکی از روندهای مهم کسب و کار و مدیریت در قرن ۲۱ که از اواسط دهه ۹۰ میلادی به طور جدی مطرح شده، تمرکز بر معنویت کارکنان در سازمان‌ها می‌باشد (شلنبارگر^{۳۸}، ۲۰۰۰). توجه به مذهب، به فهم اصول اخلاقی، حتی در چهارچوب اقتصادی، کمک می‌کند. مذهب تأثیر شگرفی بر ارزش‌های فردی و اجتماعی دارد که حتی بر کسانی که اعتقادی ندارند، تأثیرگذار است (ویلسون، ۱۹۹۷). در دو دهه اخیر هر چند توجه محققین به متغیر معنویت در محیط کار افزایش یافته، اما با وجود گذشت دو دهه، هیچ‌گونه اجماع جهانی پیرامون تعریف معنویت و معنویت در محیط کار ارائه نشده است. در مقالات مختلف، واژه‌های معنویت در محیط کار، معنویت در کار، معنویت محیط کاری و... معمولاً معادل یکدیگر استفاده می‌شوند، البته ممکن است اندکی تفاوت معنایی با یکدیگر داشته باشند. با این حال برخی از اندیشمندان حوزه سازمان و مدیریت، تعاریفی را در مورد معنویت و معنویت در محیط کار ارائه کرده‌اند که در ادامه به بیان و معرفی آنها پرداخته شده است.

38- Shellenbarger

۲-۲-۲- مفاهیم و معانی معنویت

با در نظر گرفتن افزایش قابل ملاحظه توجهات به معنویت در محیط کار، پرسش اصلی این است که معنویت در محیط کار چه معنایی دارد؟ معنویت برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد، بنابراین تعاریف زیادی در ادبیات این موضوع وجود دارد که ناشی از وجود دیدگاه‌های متفاوت می‌باشد.

واژه «معنویت» که امروزه در علم مدیریت، در ترجمه «Spirituality» به کار گرفته می‌شود، در اصل مصدر جعلی عربی بوده و معادل فارسی آن «مینوی» معرفی شده و در تعریف آن آمده است: به هرآنچه که شامل یا مربوط به معنی و روح باشد گفته می‌شود و در مقابل ظاهری و مادی است. هر آنچه مادی نباشد را معنوی گویند. از دین به معنویت استعاره می‌شود (دهخدا، ۱۳۴۱). اما از نظر ریشه‌شناسی^{۳۹} واژه «Spirituality» اشتقاق یافته از «Spritual» و «Spirit»، مأخوذ از ریشه لاتین «Spiritus» به معنی «امور مربوط به روح و جان، خصوصاً در جنبه‌های دینی» و «امور مرتبط به کلیسا» می‌باشد (هارپر^{۴۰}، ۲۰۱۶). فرهنگ لغت رندم هوس وبستر^{۴۱} (۱۹۹۱) معنویت را این گونه تعریف می‌کند: «کیفیت یا حقیقت معنوی بودن». اما واژه معنوی به معنی «توجه به روح به عنوان جایگاه ماهیت مذهبی یا اخلاقی» است. فرهنگ لغت مریام وبستر^{۴۲} (۱۹۷۶) دیدگاه تعریفی دیگری بر معنویت دارد: «حساسیت یا وابستگی به ارزش‌های مذهبی و مسائل مرتبط با روح به جای علاقمندی‌های دنیوی و مادی».

برخی از صاحب‌نظران، معنویت را جستجوی مداوم برای یافتن معنا و هدف زندگی، درک عمیق و ژرف ارزش زندگی، وسعت عالم، نیروهای طبیعی موجود، و نظام باورهای شخصی معرفی می‌کنند (مایرز^{۴۳}، ۱۹۹۰: کاوانا، ۱۹۹۹). برخی دیگر معتقدند که معنویت شامل اعمال مذهبی و ارتباط با

39- Etymology

40- Harper

41- The Random House Webster's College Dictionary

42- The Merriam Webster Dictionary

43- Myers

تقدس و یا تعالی است (هیل و پارگامنت^{۴۴}، ۲۰۰۳، لوکتی^{۴۵}، ۲۰۱۴). ویگان^{۴۶} بعضی از خصوصیات معنویت را چنین عنوان کرده است: ۱- بالاترین سطح رشد در زمینه‌های مختلف روان‌شناختی، اخلاقی، هیجانی و بین‌فردی را در برمی‌گیرد، ۲- یکی از حوزه‌های رشدی مجزا می‌باشد، ۳- بیشتر به‌عنوان نگرش مطرح است، ۴- شامل تجربه‌های اوج می‌شود (ساغروانی، ۱۳۸۸).

۲-۲-۳- معنویت در محیط کار

با توجه به تعاریف معنویت، صاحب‌نظران معنویت کاری را به شرح زیر تعریف نموده‌اند:

معنویت در کار، در برگیرنده مفهومی از احساس تمامیت، پیوستگی و درک ارزش‌های عمیق در کار است (گیبونز^{۴۷}، ۲۰۰۱). معنویت در کار، نیرویی الهام‌بخش و برانگیزاننده جهت جستجوی مداوم برای یافتن معنا و هدف در زندگی کاری است، درک عمیق و ژرف از ارزش کاری، زندگی، پهنآوری عالم هستی، موجودات طبیعی و نظام‌های باور شخصی است (مایرز، ۱۹۹۰، دعایی و عزیزی، ۱۳۹۱). برای بسیاری از افراد، معنویت در محیط کار، به معنای واقعی بودن و ارتباط با خدا اشاره دارد، برای بعضی از مدیران و کارآفرینان مذهبی، معنویت در محیط کار به معنای تصدیق خداوند و کتاب‌های مذهبی است و برای عده‌ای دیگر، معنویت در کار به معنای شروع نهضت مذهبی دیگری است که اهمیت آن از عواطف و وجدان بیشتر است (کاوانا^{۴۸}، ۱۹۹۹). میتروف^{۴۹}، معنویت در محیط کار را تمایل به جستجوی هدف نهایی در زندگی و زیستن بر اساس این هدف تعریف می‌کند (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹) و آشمس و دیوشون^{۵۰}، در تعریف معنویت در محیط کار، می‌گویند: درک و شناسایی اینکه بُعدی از زندگی کارکنان، درونی و باطنی است که این بعد قابل پرورش است و به واسطه انجام

44- Hill & Pargament

45- Lucchetti

46- Vayghan

47- Gibbons

48- Cavanagh

49- Mitrof

50- Ashmos & Duchon

کارهای بامعنا در زندگی افزایش می‌یابد (اشمس و دیوشون، ۲۰۰۰). هینلز^{۵۱} (۱۹۹۵) معنویت را تلاشی در جهت پرورش حساسیت نسبت به خویش، دیگران، موجودات غیرانسانی و خدا، یا کندوکاوی در جهت آنچه برای انسان شدن مورد نیاز است و جستجویی برای رسیدن به انسانیت کامل دانسته است (هینلز، ۱۹۹۵). در واقع استفاده از معنویت در محیط کار، تلاشی برای یافتن هدف نهایی فرد در زندگی کاری است، تا بدین وسیله بتواند با سایر همکاران خود و کسانی که با او ارتباط کاری دارند، ارتباطی قوی برقرار کند و نوعی هماهنگی میان عقاید اصلی فرد و ارزش‌های سازمان ایجاد گردد (مرادی، ۱۳۸۵). کار، یک فرآیند مادی است به عبارت دیگر آنچه از فعالیت انسان در سازمان مشاهده می‌شود از قبیل حرکات و تلاش‌ها، ماهیت جسمانی دارد. اما آنچه در ایجاد کار و ادامه آن برای رسیدن به هدف مؤثر می‌باشد، خواست و کشش او جهت ارضای نیازهاست. بنابراین محرک اعضاء و جوارح آدمی همان بعد روحی اوست که در تلاش است تا نیازهای معنوی (روحی) خود را برآورده نماید (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶). مقیمی و دیگران (۱۳۸۶) معنویت را از دو دیدگاه (رهیافت)، مورد بررسی قرار داده‌اند:

۲-۳-۱- رهیافت بنیادین

این میتروف^{۵۲} استاد مدیریت دانشگاه کالیفرنیا جنوبی معنویت را این گونه تعریف می‌کند: «تمایل به یافتن هدف غایی زندگی کاری و زیستن بر اساس آن هدف». پژوهشگر دیگری معتقد است که معنویت «احساس وابستگی و درهم تنیدگی عمیق و به شدت شهودی بین انسان و جهانی که در آن زندگی می‌کند.» می‌باشد (کاوانا، ۱۹۹۹). معنویت درباره خودآگاهی و یکی شدن با دیگران است، معنویت ترکیبی از فلسفه اصلی زندگی ما و ارزش‌ها و اعمال ماست (هاوارد^{۵۳}، ۲۰۰۲). در اینجا، این نکته حائز اهمیت است که برای برخی از افراد، معنویت در کار، نوعی اتصال دینی به حساب می‌آید،

51- Hinnells

52- Ian Mitroff

53- Howard

در حالی که برای دیگران، این معنی را نمی‌دهد (نک و میلیمن، ۱۹۹۴). رابینز^{۵۴} می‌گوید: معنویت در محل کار به معنای انجام سازمان‌دهی شده شعائر مذهبی نبوده و به همین ترتیب در مورد خدای الهیات نیست (رابینز، ۲۰۰۳). محقق دیگری می‌گوید: «معنویت، زمانی جنبه‌هایی از دین بود، اما اینک به دین به عنوان یکی از راه‌های معنوی ممکن نگریسته می‌شود! زمانی معنویت راهی به سوی پیوند عمیق با خدا بود، اما اکنون برای بسیاری، خداوند دیگر تنها هدف جستجوی معنوی آنان نیست، بلکه یکی از راه‌های جستجوی معنوی و راهی برای پیوند با بسیاری از مفاهیم متعالی دیگر است!» (مقیمی و دیگران، ۱۳۸۶). شایان ذکر است که در نقد این رهیافت سکولاریستی، مطالبی ذیل عنوان «نارسایی‌های تعبیر معنویت و رفتار شهروندی سازمانی» ذکر گردیده است.

۲-۲-۳-۲ رهیافت کارکردی

عده‌ای در تعریف معنویت، بر آثار بیرونی و قابل مشاهده آن متمرکز شدند. هاوارد می‌گوید: معنویت در بر گیرنده واژه‌هایی از قبیل اعتماد، عشق، خدمت، خرد، لذت بردن، صلح، وحدت و انسجام است (هاوارد، ۲۰۰۲). پژوهشگر دیگری می‌گوید: منظور از معنویت، برخورداری از ارزش‌های والای انسانی است که برخی از آنها از نگاه او، عبارتند از: ایمان به خدا، عشق به دیگران، پشتکار، تحرک، تحمل، تقوا، تواضع، توکل، جوانمردی، خدمت، محبت، احترام به موجودات، اعتماد به نفس، امید به آینده، پذیرش، خوش‌بینی، خیرخواهی، رضایت، سپاسگزاری، شجاعت، صبر، صداقت، صرفه‌جویی، عدم وابستگی، فداکاری، گذشت، محدود کردن آرزوها، وفای به عهد. (بهادری نژاد، ۱۳۸۳) در نهایت نویسنده دیگری به جمع‌بندی این مؤلفه‌های پراکنده در چهار زیرمجموعه پرداخته است. او معنویت را مجموعه‌ای از چهار ارتباط می‌داند: ارتباط با خود، ارتباط با دیگران، ارتباط با طبیعت یا محیط، ارتباط با یک قدرت برتر (هاوارد، ۲۰۰۲). رابینز طی یک جمع‌بندی از چندین مقاله، سازمان‌هایی را معنوی

می‌شمارد که واجد خصوصیات ذیل باشند: درک عمیقی از هدف داشتن، تمرکز بر توسعه فردی، وجود صداقت و خودگشودگی، توانمندسازی کارکنان، رواداری و مدارا (رابینز، ۲۰۰۳).

۲-۳-۳- مزایای معنویت در محیط کار

تحقیقات، به خوبی نشان می‌دهند که افزایش معنویت در محیط کار، می‌تواند منجر به مزایای زیادی شود. یکی از حوزه‌های مدیریت که می‌تواند استفاده زیادی از معنویت داشته باشد، مدیریت تغییر سازمانی است که هدف آن کمک به تغییر رفتار افراد در سازمان و در نتیجه کسب اهداف عملکردی به صورتی اثربخش و سریع است. روش‌های سنتی تغییر افراد و فرهنگ سازمانی بر همسو کردن ساختارها و سیستم‌های سازمانی با رفتارهای مطلوب متمرکز است. این روش مستلزم تلاش و استمرار بسیار زیاد است. می‌توانیم این روش را «تغییر از بیرون به درون» بنامیم، زیرا در این روش، تغییر ابتدا از عناصری بیرون افراد آغاز می‌شود. در مقابل دانش معنوی پیشنهاد می‌کند که تغییر می‌تواند به صورت «از درون به بیرون» مدیریت شود. در واقع افرادی که زندگی معنوی را تجربه می‌کنند، می‌توانند با روش‌های سازگار با اهداف سازمانی موجب رشد و توسعه خود و سازمان شوند (هیئت^{۵۵} و دیگران، ۲۰۰۴). همچنین پدیده عدم اطمینان در محیط‌های کنونی، سازمان‌ها را بر آن داشته است تا از معنویت، به عنوان منبعی سرشار از مفهوم پایداری بهره برده و تناقض میان نظم و بی‌نظمی در سازمان را حل و فصل نمایند. سازمان‌ها برای فعالیت مستمر در عرصه‌های مختلف، نیازمند ایجاد تعادل بین دو حالت ثبات و تغییرند؛ از یک سو نظم و ثبات سازمان‌ها با عقلانیت (نیم‌کره چپ مغز) پیوند می‌خورد و از سوی دیگر، بی‌نظمی و تغییر سازمان‌ها با معنویت (نیم‌کره راست مغز) قابل توجیه است، لذا بهره‌وری با تلفیق دو مقوله عقلانیت و معنویت در سازمان‌ها میسر است (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶). محققان بیان می‌کنند که تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند منجر به مزایا و منافعی از قبیل افزایش خلاقیت (فرشمن^{۵۶}، ۱۹۹۹)، افزایش صداقت و اعتماد (وانگرمارش و کونلی^{۵۷}،

55- Heaton

56- Freshman

۱۹۹۹)، افزایش حس تکامل شخصی (بوراک^{۵۸}، ۱۹۹۹)، افزایش تعهد سازمانی (دلبرک^{۵۹}، ۱۹۹۹، میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳)، بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان همچون افزایش رضایت شغلی، مشارکت شغلی و نیز کاهش نیات ترک محیط کار (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳)، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیشتر (مارکز^{۶۰} و دیگران، ۲۰۰۵) شود. همچنین ورود معنویت به سازمان و محیط‌های کاری، به کارکنان این توانایی و قدرت را می‌دهد تا چشم‌انداز یکپارچه‌تری نسبت به سازمان، خانواده و جامعه خویش به دست آورند (کاوانا، ۱۹۹۹). موارد ذکر شده، به صورت مستقیم و غیرمستقیم سبب بهبود عملکرد، سودآوری و اثربخشی سازمانی می‌گردند. اشمس و دوچن (۲۰۰۰) علل رشد علاقه مردم به معنویت در محیط کار، به خصوص در ایالات متحده را چنین بیان می‌کنند:

۱- کوچک‌سازی، مهندسی مجدد و تعلیق از کار وسیع در دو دهه گذشته که سبب شد محیط کار در آمریکا به محیطی نامناسب برای کارکردن تبدیل شود.

۲- این حقیقت که محیط کاری به طور فزاینده‌ای برای اکثر مردم به عنوان منبع اولیه همبستگی ادراک می‌شود. دلیل این امر کاهش روابط با خانواده، همسایه‌ها، مراکز مذهبی و گروه‌های مدنی می‌باشد.

۳- دسترسی و کنجکاوای بیشتر نسبت به فلسفه‌ها، فرهنگ‌ها و آیین‌هایی که بر ارزش‌هایی از قبیل وفاداری گروهی، جستجوی معنویت در هر اقدام و... تأکید دارند.

۴- افزایش جمعیت، مسن شدن جمعیت دنیا، احساس عدم اطمینان و نزدیکی بیشتر به مرگ و در نتیجه تمایل به تعمق بیشتر درباره معنای زندگی.

۵- افزایش فشار رقابت جهانی که سبب شده است رهبران سازمانی درک کنند که خلاقیت کارکنان باید پرورش یابد. (اشمس و دوچن، ۲۰۰۰)

57- Wagner-Marsh & Conley

58- Burack

59- Delbecq

60- Marques

۲-۴-۱- معنویت در سازمان

مفهوم دیگر مطرح شده در علم مدیریت، معنویت در سازمان می‌باشد. بر این اساس، بسیاری از صاحب‌نظران، معنویت را به عنوان منبعی پایدار برای سازمان‌ها معرفی نموده‌اند که می‌تواند به سازمان در زمانهای پرتلاطم و آشوب‌زده، یاری برساند و تناقض‌نمایی نظم و بی‌نظمی در سازمان را حل و فصل کند و بدون طرد هر یک، این دو را به صورت مقتضی به کار ببندد. چراکه سازمان‌ها برای فعالیت مستمر در عرصه‌های مختلف، نیازمند رفت و آمد همیشگی بین دو حالت تغییر و ثبات هستند (کاوانا، ۱۹۹۹). سازمان‌های امروزی، به خوبی بی‌ارزشی کسب موفقیت‌های مالی را در مقابل هزینه ارزش‌های انسانی درک کرده‌اند و در شروع هزاره جدید برای کمک به کارکنان در جهت متوازن ساختن زندگی کاری و خانوادگی آنها و نیز شکوفا ساختن قابلیت‌های بالقوه‌شان در محیط‌های کاری، راه‌های جدیدی یافته‌اند (مارکز و دیگران، ۲۰۰۵). پارادایم منعطف و خلاق معنویت نیز در پاسخ به همین نیازها و فشارها ظهور کرده است (آشمس و دیوشون، ۲۰۰۰). نیل^{۶۱} معتقد است که قلمرو مدیریت و سازمان، چه به لحاظ نظری و چه به لحاظ عملی، به تازگی تحت تأثیر نیرویی قدرتمند قرار گرفته که اگر به درستی اداره و هدایت شود، به نظر می‌رسد ظرفیت لازم را برای منجر شدن به ژرف‌ترین تشریک مساعی، نه تنها در زمینه‌های حرفه‌ای، بلکه برای بروز انسانیت تمام عیار، دارا باشد (نیل، ۱۹۹۷). این نیروی قدرتمند معنویت، چنان بر اصول مدیریت و کسب و کار سایه افکنده و نظریه‌های آن را تحت تأثیر قرار داده که اکنون، به عنوان یک تحول و پیشرفت اساسی در حوزه کسب و کار و مدیریت به حساب می‌آید (وانگرمارش و کونلی، ۱۹۹۹). لذا بسیاری از مدیران اجرایی به دنبال گسترش نقش معنویت در محیط‌های کاری هستند، چراکه معتقدند ورود معنویت به سازمان موجب می‌گردد تا کارکنان سازمان، چشم‌انداز یکپارچه‌تری را نسبت به سازمان، خانواده و جامعه خویش به دست آورند. اغلب کارکنان دارای زندگی کاری، زندگی خانوادگی و زندگی معنوی جدا و مجزایی می‌باشند (کاوانا، ۱۹۹۹). زمانی که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان پیوند بخورد، موجب

61- Neal

پیدایش نیرویی قدرتمند در زندگی افراد سازمان می‌شود. افراد با داشتن چنین نیرویی، تقریباً با هزاران ساعت کار می‌توانند کاری لذت‌بخش‌تر، متوازن‌تر و معنادارتر داشته باشند. پیوند زندگی کاری و زندگی معنوی افراد باعث ایجاد رضایت بیشتر افراد از کارشان می‌شود و سبب می‌گردد زمانی که افراد از محیط کار خود فارغ و به خانواده می‌پیوندند، به جای گریز از یکدیگر، به یاری هم بشتابند. در نتیجه سازمان‌ها با افرادی اخلاقی‌تر و کارآمدتر، نوآوری بیشتری خواهند داشت که تأثیر مستقیمی بر موفقیت خواهد گذاشت (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹، گیبونز، ۲۰۰۱، یزدانی و دیگران، ۱۳۸۹، دنیل^{۶۲}، ۲۰۱۵). با توجه به مطالب فوق، می‌توان معنویت سازمان را برآیند معنویت افراد و کارکنان سازمان دانست. به عبارت دیگر، محصول معنویت کارکنان سازمان، معنویت موجود در سازمان می‌باشد.

۲-۲-۴-۲- سطوح معنویت در سازمان

درباره سطوح معنویت در سازمان دیدگاه‌های گوناگونی ارائه شده است. گیبونز (۲۰۰۱) در بیان سطوح معنویت در سازمان، به دو سطح اصلی به نام «معنویت فردی در محیط کار» و «معنویت سازمانی در محیط کار» اشاره می‌کند. از نظر گیبونز، معنویت فردی در محیط کار، عبارت است از یک راه و مسیر فردی به سوی یکپارچه ساختن کار با زندگی معنوی و معنویت سازمانی در محیط کار، یک راه سازمانی به سوی معنویت که می‌تواند شامل تلاش‌های سازمانی برای پرورش معنویت فردی در محیط کار باشد، اما جهت‌گیری سازمانی آن، به سوی اهداف و توانایی‌های سازمانی است که باید محقق شود (سلاجقه و نامی، ۱۳۹۲). آشمس و دیوشون، با کمک روش تحلیل عاملی، پرسشنامه‌ای با هفت بُعد اصلی برای کمک به محققان جهت سنجش معنویت محیط کاری ایجاد کردند (آشمس و دیوشون، ۲۰۰۰). سپس در سال ۲۰۰۳ میلیمین و همکارانش سه بُعد از این هفت بُعد را که متناسب با سه سطح فردی، گروهی و سازمانی بود، انتخاب کردند و از آن در یک پژوهش استفاده نمودند.

این سه بُعد عبارتند از:

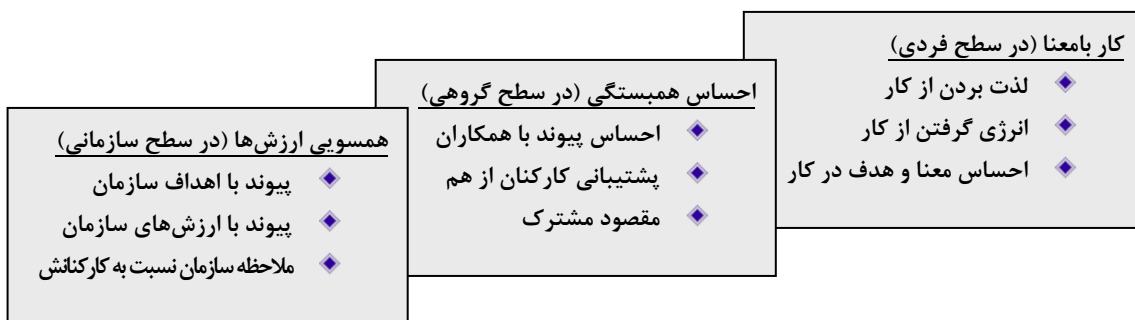
۱- کار با معنا^{۶۳} در کار در سطح فردی.

۲- احساس همبستگی^{۶۴} در سطح گروهی.

۳- همسویی ارزش‌های فرد با سازمان در سطح سازمانی^{۶۵} (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳).

این سه بُعد در آثار بسیاری از محققان دیگر نیز وجود دارد (میتروف و دنتون^{۶۶}، ۱۹۹۹). شکل (۱-۲)

این مفهوم‌سازی را نمایش می‌دهد. در ادامه درباره این سه بُعد، توضیحات بیشتری آمده است.



شکل (۱-۲): مفهوم سازی معنویت در محیط کار در سه سطح فردی گروهی و سازمانی (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳)

یک جنبه اساسی معنویت در کار، شامل حس عمیق معنا و مقصود در کار است. این بُعد از معنویت در محیط کار، مشخص می‌کند که چگونه کارکنان در کار روزمره‌شان در سطح فردی تعامل دارند. معنویت در کار، شامل این فرض است که هر فردی، انگیزش درونی، تمایل و علایقی برای مبادرت به انجام فعالیت‌هایی دارد که معنای بیشتری به زندگی خودش و دیگران می‌بخشد. یک بُعد اساسی دیگر از معنویت در محیط کار شامل احساس نوعی پیوند و همبستگی عمیق با دیگران است (اشمس و دوچن، ۲۰۰۰). این بُعد از معنویت در محیط کاری، در سطح گروهی از رفتار انسانی رخ می‌دهد و بر تعاملات بین کارکنان و همکاران دلالت دارد. بُعد اساسی دیگر، شامل پیوندی عمیق با دیگران به

63- Meaningful Work

64- Sense of Community

65- Alignment with the Organization's Values

66- Mitroff & Denton

عنوان یک نوع احساس همبستگی عمیق است (آشمس و دیوشون، ۲۰۰۰). همبستگی در محیط کار مبتنی بر این باور است که افراد، یکدیگر را متصل به یکدیگر می‌دانند (میلیمن و همکاران، ۲۰۰۳). این سطح از معنویت در محیط کار، شامل ارتباطات ذهنی، احساسی و معنوی بین کارکنان در گروه‌های کاری می‌باشد. سومین بُعد معنویت محیط کاری، تجربه یک حس قوی از همسویی بین ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت، مأموریت و ارزش‌های سازمان است. این بُعد از معنویت محیط کاری، تعامل کارکنان با مقصود سازمانی بزرگتر را در برمی‌گیرد (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). همسویی با ارزش‌های سازمان به این معنی است که افراد باور دارند که مدیران و کارکنان سازمان، دارای ارزش‌های مرتبط و وجدان قوی هستند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارد (اشمس و دوچن، ۲۰۰۰).

۲-۲-۵- رویکردهای تقویت معنویت در محیط کار

معنویت در محیط کار از دو منظر، بررسی می‌شود که عبارتند از: ۱- دیدگاه متمرکز بر سازمان یا سازمان محور^{۶۷}، ۲- دیدگاه متمرکز بر فرد یا فرد محور^{۶۸}.

رویکرد سازمان محور پیشنهاد می‌کند که معنویت باید درباره سازمان به عنوان یک کل به کار گرفته شود. این امر توسط پژوهشگران بعد از انجام مطالعات تجربی گسترده پیشنهاد گردید. آنها معتقدند از آنجایی که منافع و ترجیحات متعارض زیادی بین تک تک کارکنان سازمان وجود دارد، نمی‌توان معنویت را بر مبنای فردی پیاده‌سازی کرد، بلکه سازمان باید به عنوان یک کل تغییر نماید. در اینجا، سازمان‌ها بر اساس اصول معنویت خود، گروه‌بندی می‌شوند.

رویکرد فرد محور، سعی در پرورش معنویت به طور فردی دارد. در این نگاه، سازمان دارای یک گرایش معنوی سفت و سخت نیست، اما خود را با خواسته‌های معنوی کارکنان همراه می‌سازد (کش و دیگران، ۲۰۰۰). این دیدگاه فرض می‌نماید که سازمان متشکل از گروهی از افراد بوده و کارکنان

67- Organization-Based

68- Individual-Based

سازمان هر یک دیدگاه متفاوتی نسبت به معنویت دارند. لذا الگوی فرد محور برای اجرا یا تقویت معنویت، کار خود را با فرد آغاز می‌نماید. این بدان معناست که رهبران سازمان‌های مختلف باید سعی نمایند تفاوت‌های معنوی موجود در سطح فردی را پذیرفته و به آن آگاه گردند (اسکلی^{۶۹}، ۱۹۹۶). در جدول (۱-۲) و (۲-۲)، جهت آشنایی بیشتر با این رویکردها، تفاوت‌ها و شباهت‌های آنها معرفی می‌گردد.

جدول (۱-۲): تفاوت‌های دو رویکرد سازمان محور و فرد محور (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱)

ویژگی‌های کلیدی	رویکرد سازمان محور	رویکرد فرد محور
رویکرد یا مدل انتخابی برای تسهیل معنویت در محیط کار	برگرفته از الگوی مدیریت مبتنی بر ارزش‌ها و چارچوب مدیریت منابع انسانی، راهکارهایی جهت ارائه یک الگوی مبتنی بر ارزش‌های معنوی به منظور نشان دادن تجلی معنویت در سازمان	برگرفته از خصوصیات معنوی بومی هندوستان. رویکرد مورد استفاده برای تسهیل معنویت در سازمان از لحاظ فرهنگی (با ساختار روحی کارکنان سازگار است)
ریشه ارزش‌های معنوی در محیط کار	اتخاذ ارزش‌های معنوی توسط سازمان، نقطه شروع تسهیل معنویت محیط کار است.	ظهور ارزش‌های بالاتر در کارکنان نقطه شروع تسهیل معنویت محیط کار است.
مسیر عمودی فرآیند انتقال معنویت به محیط کار	فرآیندی از بالا به پایین است که با اتخاذ ارزش‌های معنوی در سطح سازمان (کلان) آغاز و به سمت همراستاسازی رفتار کارکنان (خرد) با ارزش‌های معنوی سازمان حرکت می‌کند.	فرآیندی از پایین به بالاست که با تغییر رفتارها و ارزش‌ها در سطح فردی (خرد) آغاز و به سمت ایجاد تغییراتی در سطح سازمان (کلان) حرکت می‌کند.
مشوق‌های به کار رفته جهت تسهیل معنویت محیط کار	از پاداش‌های مالی و غیر مالی نظیر انعام، تأمین امنیت و قدردانی جهت همراستاسازی رفتارهای کارکنان با ارزش‌های معنوی سازمان، استفاده می‌شود.	به نظر می‌رسد مشوق‌ها بیشتر از پیامدها و تجارب مثبت کارکنان ناشی گردد. این پیامدها و تجارب مثبت، ماحصل پیاده‌سازی برنامه تحول معنوی توسط خود کارکنان است.
سرچشمه تجارب معنویت محیط کار	تجارب معنوی محیط کار نظیر احساس معنا و یکپارچگی ناشی از نظام کاری و ساز و کارهای سازمان (نظیر کار تیمی) است که منعکس کننده ارزش‌های معنوی سازمان می‌باشند.	تجارب معنوی محیط کار نظیر احساس معنا و وحدت ناشی از توسعه معنوی و بروز ارزش‌های بالاتر در کارکنان است.
ماهیت تغییر درون فردی	تغییر در افراد بر ایجاد رفتارهای سازگار و مطابق با ارزش‌های معنوی سازمان تمرکز دارد.	ارزش‌های سطوح بالاتر، از طریق خود تعالی و تحول معنوی در کارکنان ایجاد می‌شود.
عمق تحول معنوی کارکنان	کارکنان تشویق به اتخاذ ارزش‌های معنوی سازمان می‌شوند.	تحول معنوی کارمند توسط اقدامات خود وی تسهیل می‌شود.

جدول (۲-۲): شباهت‌های دو رویکرد سازمان محور و فرد محور (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱)

ویژگی‌های کلیدی	رویکرد سازمان محور	رویکرد فرد محور
توجه به معنویت در محیط کار	توجه به معنویت در محیط کار	توجه به معنویت در محیط کار (و تا حدی به برخی دیگر از زمینه‌های زندگی)
توجه به ارزش‌ها	توجه به ارزش‌های معنوی / بالاتر	توجه به ارزش‌های بالاتر / انسانی / مناسب
توجه به منافع کارکنان	توجه به منافع مختلف معنویت محیط کار برای کارکنان؛ نظیر رضایت‌مندی، لذت بردن از کار، احساس یکپارچگی، کار بامعنا، رضایت احساسی و خود اظهاری	توجه به منافع مختلف فردی معنویت محیط کار برای کارکنان؛ نظیر غنای تجارب کار و زندگی، بهبود فرآیندهای درون فردی نظیر خود کنترلی، توانایی کنار آمدن با استیصال و حساسیت اخلاقی
توجه به منافع سازمان	توجه به منافع سازمانی؛ نظیر دستیابی به هدف سازمان، پیاده‌سازی و انجام طرح‌های تجاری و دستیابی به بهره‌وری بالا	توجه به منافع سازمانی؛ نظیر بهبود ارتباطات و درک و شناخت درون‌سازمانی و تلاش در جهت تضعیف خودمحموری کارکنان که می‌تواند برای سازمان مخرب باشد.

۲-۲-۶- روش‌های تقویت و تسدید معنویت در محیط کار

برخی از محققان، مراجعه به الگوی سازمان یادگیرنده^{۷۰} را برای تقویت معنویت در سازمان‌ها پیشنهاد می‌نمایند. آنها معتقدند آموزش‌های معنوی، اساساً با الگوی سازمان یادگیرنده دارای تجانس بوده و اهمیت کار تیمی، مشارکت و فراهم آوردن فرصت برای توسعه کامل نخبگان سازمانی در محیط کار را مورد توجه قرار می‌دهد. الگوی سازمان یادگیرنده به عنوان نوعی از سازمان مورد حمایت قرار گرفته است که در آن روح و روان آدمی، می‌تواند رها و آزاد گردد. ایجاد یک سازمان یادگیرنده، چالشی حیاتی برای مدیران ارشد است، زیرا این امر بستگی به ایجاد یک فضای سازمانی دارد که در آن اجازه شکوفایی ظرفیت‌های انسانی در قالب خلاقیت و نوآوری داده شود. سازمان یادگیرنده در جستجوی رهاسازی تمام توان بالقوه انسانی است. به علاوه، توسعه سازمان یادگیرنده، یکی از راه‌های کسب تعهد پایدار کارکنان شایسته می‌باشد (پورت^{۷۱} و دیگران، ۱۹۹۹). البته یکی از دانشمندان از طریق ارائه تئوری سازمان‌های یادگیرنده، مدیریت را با تحولی دوباره مواجه ساخت (نیکو^{۷۲}، ۲۰۰۲).

70- Learning organization

71- Port

72- Nicou

بسیاری از مردم در محیط کار، علاقه‌مند به کشف مجدد ابعاد زندگی خود بوده و سعی دارند کاری پیدا کنند که به انجام آن علاقه‌مند باشند. افراد در جستجوی شناسایی راهی هستند که در محیط کار، بیش از آن چیزی باشند که هستند، می‌خواهند راهی بیابند که در آنچه انجام می‌دهند و نحوه انجام آن، اصیل و صادق باشند. برای تحقق این امر، سازمان‌ها باید مراقب سلامت جسمی، احساسی و معنوی کارکنان خود باشند. همزمان با آشنایی بیشتر مدیران و رهبران نسبت به ضرورت وجود یک محیط کار معنوی برای نیل به اهداف، آنها حمایت‌های خود را برای ایجاد یک محیط کاری مملو از معنویت افزایش داده‌اند. آنها فهمیده‌اند که سفر معنوی سازمان با تلاش، نفوذ و تسهیل‌سازی خودشان آغاز می‌شود (صانعی و حسن‌پور، ۱۳۹۱).

یکی دیگر از منابع سودمند برای رهبران جویای معنویت، مفهوم رهبری خدمتگزار^{۷۳} «روبرت گرین لیف» است که فراهم آورنده یک هم‌افزایی از چهار نیاز اساسی جسمی، اجتماعی، فکری و معنوی می‌باشد. وی ابتدا عبارت رهبری خدمتگزار را در اوایل دهه ۱۹۷۰ و به عنوان راه حلی برای معضل شورش‌های فزاینده جوانان این دوره علیه نهادها و مؤسسات وضع نمود. نامبرده به این نکته پی برد که این مؤسسات به اندازه کافی به افراد جوان خود خدمت نمی‌کنند و در واقع آنها را رهبری نمی‌کنند. دوره فردگرایی در سازمان‌ها منجر به انزوای افراد از همدیگر و از هدفشان شده بود. بدون هدف، سازمان‌ها احساس می‌کردند که تلاش‌های افراد برای سازمان، هیچ معنا و مفهومی ندارد. از نظر وی رهبری خدمتگزار، کلید بازگشت ثبات به سازمان بود. اگر چه گرین لیف رهبری خدمتگزار را تعریف ننموده، اما توصیف زیر را ارائه کرده است: «رهبر خدمتگزار در وهله اول خدمتگزار است... رهبری خدمتگزار با این احساس طبیعی شروع می‌شود که انسان خواهان خدمتگزاری است و خدمت کردن اولویت اول است. بهترین آزمون این است که پرسیده شود آیا افرادی که به آنها خدمت شد، به عنوان انسان رشد یافته‌اند؟ آیا به خاطر دریافت خدمت، سالم‌تر، آگاه‌تر، آزادتر و مستقل‌تر شده‌اند؟

73- Servant leadership

آیا احتمال اینکه خود این افراد تبدیل به افرادی خدمتگزار شوند افزایش یافته است؟» (نیکو، ۲۰۰۲). دو تن از پژوهشگران، طی تحقیقی دریافته‌اند که اگر عملکرد یک واحد سازمانی، هنگامی که کارکنان احساس مشارکت در کار پُر معنا را می‌نمایند، بهتر باشد، در این صورت رهبران باید توجه بیشتری به اهمیت کاری پُر معنا برای کارکنان، نمایند. همچنین آنها دریافته‌اند که زمانی که کارکنان احساس تعلق به گروه می‌نمایند، عملکرد واحد سازمانی افزایش می‌یابد. لذا، رهبران کارآمد باید نسبت به تقویت روابط بین افراد در محیط کار تلاش نموده و سعی نمایند افراد را در جوّی حاکی از اعتماد، مرتبط به هم نگه دارند. نکته دیگر شناسایی شده در این پژوهش، این است که رهبران واحدهای دارای عملکرد بالاتر، نمره بالاتری در معنویت کسب می‌نمودند. لذا برخی اقدامات خاص مدیریتی می‌تواند با واحدهای سازمانی برخوردار از سلامت معنوی در ارتباط باشد (آشمس و دیوشون، ۲۰۰۰). یافته‌های این دو پژوهشگر با اقداماتی که باید از سوی رهبری برای ایجاد معنویت در کار انجام شود، مطابقت داشت. این اقدامات عبارت‌اند از: ترجیح مأموریت و ارزش‌ها بر منافع سهامداران، استفاده از تیم‌های خودگردان، استفاده از اشکال جمعی تشویق و قدردانی، اجازه دادن به افراد تا آنچه می‌خواهند، باشند و توسعه و بهره‌گیری از استعداد و مهارت‌های ایشان، فراهم آوردن فرصتی برای افراد جهت پاسخگویی به تعهد اجتماعی و تعهدشان در قبال خانواده، دور کردن ترس و سوءاستفاده از محیط کار (فیفر^{۷۴}، ۲۰۰۳).

۲-۲-۷- رابطه معنویت و دین از دیدگاه محققین

بسیاری از محققین، قائل به جدایی دین از معنویت می‌باشند، هیل و پارگامنت در این باره می‌گویند: «دین با امور سازمانی، شعائر و ایدئولوژی مرتبط است و معنویت با امور شخصی تأثیر گذار ناشی از تجربه و تفکرآمیز.» آنها دین را امری ناپسند، محدودکننده و بازدارنده نیروهای انسانی می‌پندارد و معنویت را امری پسندیده که با بزرگترین توانمندی‌های بشر در ارتباط است! البته در جای دیگر بیان

می‌کنند که این دیدگاه از نظر تاریخی قابل توجیه نیست (هیل و پارگامنت، ۱۹۹۹). آندرهیل^{۷۵} در کتاب زندگی معنوی، معنویت را قلب هر دین می‌داند و زندگی معنوی در نظر وی، زندگی کامل و اصیلی است که انسانیت برای آن ساخته شده است (آندرهیل، ۱۹۳۷). میتروف و دنتون بیان کردند: افراد بین دین و معنویت فرق می‌گذارند و تقریباً ۳۰ درصد از افرادی که در تحقیقات آنها مورد بررسی قرار گرفتند، در مورد دین و معنویت دیدگاهی مثبت داشتند. درصد کمی (تقریباً ۲ درصد) دیدگاه مثبت به دین و دیدگاه منفی به معنویت داشتند. حدوداً ۶۰ درصد یا اکثریت به معنویت دیدگاهی مثبت و به دین دیدگاهی منفی داشتند و دیدگاه ۸ درصد از آنان، هم نسبت به دین و هم نسبت به معنویت منفی بود (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). تحقیق دیگری در بین سه دانشگاه در کالیفرنای جنوبی، تحت عنوان «مقایسه معنویت و دین» انجام گرفت که نتایج مشابهی با تحقیق پیشین دارد. در این تحقیق، معنویت به معنای تمایل درونی و ذاتی موجود در هر فرد برای رسیدن به کمال، درک معنا نمایی و هدف اصلی زندگی تعریف شد و دین به معنای وابستگی و ارتباط داشتن به یک تشکل یا نهاد و باورهای ساختاری یک سیستم تلقی گشت. تقریباً ۶۰ درصد از آنان نگرش مثبت به معنویت و نگرش منفی به دین داشتند. درحالی که ۳۰ درصدشان نسبت به هر دو، دیدگاهی مثبت داشتند (بردلی و کانوئی^{۷۶}، ۲۰۰۳).

بنابراین درباره رابطه و نسبت دین و معنویت دو دیدگاه عمده وجود دارد که در دیدگاه اول، سه حالت متصور است: برخی معنویت و دین را یکی دانسته و جدایی آن دو را غیرممکن می‌دانند. برخی دیگر معنویت را اعم از دین و قلمرو آن را بیشتر از دین می‌انگارند و سرانجام برخی دیگر، دین را اعم از معنویت دانسته و حوزه و قلمرو آن را وسیع‌تر از معنویت می‌پندارند. در دیدگاه دوم، بین معنویت و دین رابطه‌ای درخور توجه وجود ندارد و جدایی این دو مقوله ممکن گشته است. در این دیدگاه، فرد می‌تواند معنوی باشد، اما دین‌دار نباشد و یا اینکه دین‌دار باشد ولی معنوی نباشد. اما در دیدگاه اول،

75- Underhill

76- Bradley & Kauanui

فردی معنوی محسوب می‌شود که دین‌دار نیز باشد و معنویت وی مبتنی بر دین وی باشد (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶). در ادامه، ذیل عنوان مستقلی، به نقد آنچه ذکر گردید، پرداخته شده است.

۲-۳- رفتار شهروندی سازمانی

۲-۳-۱- مقدمه

در ۱۵ سال گذشته تحقیقات زیادی در حوزه رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان و همکارش مطرح شد (بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳). مبنای این طرح، به مفاهیمی از قبیل «تمایل به همکاری»^{۷۷} (برنارد^{۷۸}، ۱۹۳۸) و نیز تمایز بین عملکرد قابل اعتماد نقش و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش»^{۷۹} (کیتز و کان^{۸۰}، ۱۹۷۸) باز می‌گردد. یکی از تعاریف اولیه که مورد قبول بسیاری از محققان قرار گرفته، تعریفی است که توسط ارگان (۱۹۸۸) مطرح شد: «رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری^{۸۱} کارکنان است که جزو وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان، در نظر گرفته نمی‌شود، اما میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد.» (ارگان، ۱۹۸۸). نکته دیگر اینکه احتمالاً پیش‌بینی و ارزش‌گذاری این رفتارها به کمک معیارهایی که به نگرش‌ها و حالات کارکنان توجه می‌کنند، بهتر از معیارهای متداول ارزیابی عملکرد است، چراکه جنبه ارادی و اختیاری این رفتارها، بسیار برجسته‌تر از رفتارهای عادی یک شغل است. همچنین آثار مفید رفتار شهروندی سازمانی بر زمینه‌های اجتماعی، روانی، سازمانی و سیاسی یک سازمان، با ارزش‌تر از آثار آن بر شاخص‌های کمی و عملکردی است (فارح^{۸۲} و دیگران، ۲۰۰۴). پیامدها و آثار رفتار شهروندی سازمانی، کمتر مورد مطالعه قرار گرفته‌اند و در واقع بعد از سال ۲۰۰۰، تعداد و اهمیت این نوع مطالعات در حال افزایش است. درباره ابعاد رفتار شهروندی

77- Willingness to Cooperate

78- Barnard

79- Innovative and Spontaneous Behaviors

80- Katz & Kahn

81- Discretionary

82- Farh

سازمانی نیز هنوز یک توافق واحد بین محققان وجود ندارد. برای مثال ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، رادمردی و گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، فضیلت مدنی، نوع‌دوستی و... در تحقیقات مختلف به عنوان ابعاد شکل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته‌اند. در ادامه، به بررسی ابعاد و جنبه‌های گوناگون رفتار شهروندی سازمانی، عوامل مؤثر بر آن و دیدگاه‌های نوین مربوطه، پرداخته شده است.

۲-۳-۲- مفاهیم و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به سه بخشی بودن عبارت «رفتار شهروندی سازمانی»، بررسی ریشه لغوی و واژگانی، امری پیچیده و فاقد موضوعیت است، لذا در این بخش به سیر تطوّر و تعاریف رفتار شهروندی سازمانی، پرداخته شده است.

واژه رفتار شهروندی (مدنی) سازمانی اولین بار توسط ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد، ولی قبل از آنها، افرادی همچون «کتز» و «کان» با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و «رفتارهای نوآورانه و خودجوش» در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل‌تر از آنها، «چستر بارنارد»^{۸۳} با بیان مفهوم «تمایل به همکاری» در سال ۱۹۳۸، این موضوع را مورد توجه قرار دادند (برنارد، ۱۹۳۸، پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰). ابعاد «رفتار نوآورانه و خودجوش» که به وسیله کتز ارائه گردید، عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایده‌های سازنده داوطلبانه، خودآموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان (جکِلین و شاپیرو^{۸۴}، ۲۰۰۲). البته بعد از ابداع این مفهوم توسط ارگان و همکارانش، صاحب‌نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی چون «رفتار فرانقشی»^{۸۵} (ون داین، کامینگز و پارکس^{۸۶}، ۱۹۹۵)، «رفتار سازمانی مددکارانه»^{۸۷} (بریف و متویدلو^{۸۸}، ۱۹۸۶، جُرج و بتینهاوسن^{۸۹}،

83- Chester Barnard

84- Jacqueline & Shapiro

85- Extra-role behaviors

86- Van Dyne, Cummings & Parks

87- Prosocial organizational behaviors

88- Brief & Motowidlo

۱۹۹۰، آوریلی و چتمن^{۹۰}، (۱۹۸۶)، «خودجوشی سازمانی»^{۹۱} (جرج و بریف^{۹۲}، ۱۹۹۲، جرج و جونز^{۹۳}، ۱۹۹۷) و «عملکرد زمینه‌ای»^{۹۴} (برمن و موتویدلو^{۹۵}، ۱۹۹۳، برمن، وایت و دُرسی^{۹۶}، ۱۹۹۵ و موتویدلو و ون اسکاتر^{۹۷}، ۱۹۹۴) در طول دو دهه به تبیین این موضوع پرداخته‌اند (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی مطرح است، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان^{۹۸} (ECB) می‌باشد که به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و انسجام در محیط کار، فراتر (ماوراء) وظایف و الزامات شغلی و سازمانی تعریف شده است (هودسن^{۹۹}، ۲۰۰۲). رفتار شهروندی مدیریت^{۱۰۰} (MCB) به عنوان مکمل رفتار مدنی سازمانی، مفهوم دیگری است که بیانگر سازگاری بین اقدامات مدیریت و هنجارهای رایج در محیط کار می‌باشد. «زندگی هودسن» در سال ۲۰۰۲ پژوهشی در خصوص رفتار شهروندی مدیریت و تأثیر مثبت آن بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین کاهش تضاد بین کارکنان با یکدیگر و مدیران انجام داده است (هودسن، ۲۰۰۲). بایس^{۱۰۱} رفتار شهروندی مدیریت را سازگاری بین اقدامات مدیریتی و هنجارهای متداول محیط کاری تعریف می‌کند و ارگان، رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است (هودسن، ۲۰۰۲). در تعریف دیگری از رفتار شهروندی سازمانی، آمده است که رفتارهای شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری (داوطلبانه و آگاهانه) کارکنان است که به طور

-
- 89- George & Bettenhausen
 90- O'Reilly & Chatman
 91- Organizational Spontaneity
 92- George & Brief
 93- George & Jones
 94- Contextual Performance
 95- Borman & Motowidlo
 96- Borman, White & Dorsey
 97- Motowidlo & Van Scotter
 98- Employee Citizenship Behavior (ECB)
 99- Hodson
 100- Management Citizenship Behavior (MCB)
 101- Bies

مستقیم باعث ارتقاء اثربخشی اهداف سازمانی می‌شود و البته ممکن است آثار آن، مستقل از بهره‌وری خود کارکنان باشد (مکنزی^{۱۰۲} و دیگران، ۱۹۹۸). در تعریف دیگری از این پدیده، آمده است که هدف اولیه رفتارهای شهروندی سازمانی، شناسایی آن دسته از مسؤولیت‌ها و یا رفتارهایی است که کارکنان در سازمان بر عهده داشته و آنها را از خود نشان می‌دهند، اما اغلب از سوی سیستم‌های سازمانی نادیده گرفته می‌شوند. این رفتارها با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شوند و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گیرند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر می‌باشند (بین‌استاک^{۱۰۳} و دیگران، ۲۰۰۳). و نهایتاً در تعریف دیگر، آمده است که رفتارهای شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نمی‌باشند، اما با این وجود، توسط وی انجام شده و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود (آپی‌بم^{۱۰۴} و دیگران، ۲۰۰۴).

بررسی ادبیات نشان می‌دهد که دو رویکرد اصلی در تعریف رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. ارگان (۱۹۸۸) و سایر محققین متقدم در این موضوع، این نوع رفتار را تحت عنوان رفتار فرانقشی مورد ملاحظه قرار داده‌اند. به گونه‌ای که کمک‌های افراد در محیط کار، فراتر از الزاماتی نقشی است که برای آنها تعیین شده است و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرد (کسترو^{۱۰۵} و دیگران، ۲۰۰۴).

جریان دیگری که برخی از محققان همچون گراهام^{۱۰۶} پیشنهاد می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی باید به صورت مجزا از عملکرد کاری مورد ملاحظه قرار گیرد. بنابراین دیگر مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرانقشی وجود نخواهد داشت. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی را باید به عنوان یک مفهوم جهانی که شامل تمامی رفتارهای مثبت افراد در درون سازمان است، مورد توجه قرار داد. تمایز

102- Mackenzie
103- Bienstock
104- Appeibam
105- Castro
106- Graham

بین عملکرد نقش و فرانش به دلایل مختلفی مشکل خواهد بود. اولاً ادراکات مدیریتی و کارمندی از عملکرد کارکنان و مسؤولیت‌ها ضرورتاً با یکدیگر مشابه نیستند، ثانیاً ادراک کارمندان از عملکرد و مسؤولیت‌هایشان تأثیر گرفته از رضایت آنها در محیط کارشان است. با توجه به چنین پیچیدگی‌هایی، تعریف اولیه ارگان از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتار فرانشی مورد توجه قرار گرفته است (کسترو و دیگران، ۲۰۰۴). ارگان (۱۹۸۸) در کتاب خود تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی: نشانگان سرباز خوب»^{۱۰۷} این پدیده را چنین تعریف می‌نماید: رفتارهای فردی که اختیاری (داوطلبانه) و آگاهانه بوده و به طور مستقیم و صریح به وسیله سیستم‌های پاداش سازمانی و سیستم‌های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده‌اند، ولی در مجموع، اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند. منظور از اختیاری بودن، آن است که این قبیل رفتارها، جزو الزامات اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی‌باشند (ارگان، ۱۹۸۸). البته وی در جای دیگر، رفتار شهروندی سازمانی را نوعی از عملکرد تعریف کرده بود که محیط اجتماعی و روانی (روانشناختی) سازمان را که عملکردهای وظیفه‌ای سازمان در آن محیط رخ می‌دهد، مورد حمایت قرار می‌دهد (ارگان، ۱۹۹۷). زمانی که کتاب ارگان در سال ۲۰۰۵ مجدداً مرور و بررسی شد، او به همراه پدساکف و مکنزی، اصلاحات زیر را به تعریف رفتار شهروندی سازمانی، اضافه نمودند: «[رفتارهای شهروندی سازمانی] در مجموع، عملکرد کارآ و مؤثر سازمان را ارتقاء می‌دهد.» (ارگان و دیگران، ۲۰۰۵). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی بر اساس تحقیقات ارگان و همکارانش (۱۹۹۷) به طور گسترده پذیرفته شده است و در اکثر نوشته‌های به چاپ رسیده مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی، به چشم می‌خورد.

۲-۳-۳- رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی

مرور ادبیات، دو رویکرد اصلی را در تعاریف مربوط به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص می‌کند:

۲-۳-۳-۱ رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه‌های نقش و فرانش

اولین رویکرد بیان می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی و مفهوم‌سازی‌های سنتی از عملکرد شغلی، سازه‌هایی متفاوت هستند. محققان اولیه موضوع، رفتار شهروندی سازمانی را مجزا از عملکرد شغلی داخل نقش تعریف کردند و تأکید نمودند که به رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان رفتار فرانشی توجه شود. ویگدا^{۱۰۸} بیان می‌کند که قبلاً پیشنهاد شده بود که اندازه‌گیری بهتر رفتار شهروندی سازمانی باید عناوینی را در بر بگیرد که نشان دهنده رفتارهای «درون نقشی»^{۱۰۹} باشد، چراکه چنین تجزیه و تحلیلی نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان، رفتار «درون نقش» و «فرانش» را متمایز می‌کنند (ویگدا، ۲۰۰۰). به طور کلی یک عامل مهم جهت‌دهنده به رفتار کارکنان آن است که آنها یک فعالیت مشخص را «درون نقش» و یا در «فرانش» تعریف کنند. موریسون در سال ۱۹۹۴ واژه «گستره شغلی درک شده»^{۱۱۰} را برای تمایز بین این دو دسته از رفتارها به کار گرفت و بیان کرد که هر چه کارمند دامنه شغل را گسترده‌تر درک کند، فعالیت‌های بیشتری را به عنوان فعالیت‌های «درون نقش» تعریف می‌کند، ولی درک «گستره شغلی محدودتر» باعث می‌شود تا فرد، بیشتر رفتارها را به عنوان فعالیت‌های «فرانش» تعریف کند، نظیر کمک کردن به همکار، خارج از زمان کاری و انجام کارهای فراتر از آنچه انتظار می‌رود. موریسون با انجام تحقیقاتی نشان داد که اگر یک کارمند، رفتاری را به عنوان «درون نقش» تعریف کند، به احتمال بیشتری نسبت به آنکه رفتار را «فرانش» تعریف کند، آن را انجام خواهد داد. این فرض بر این نکته تأکید دارد که یک عامل تعیین کننده مهم برای اینکه یک فعالیت، رفتار شهروندی سازمانی خوانده شود، این است که کارکنان، چه میزان گستردگی مسؤلیت‌های شغل‌شان را تعریف کنند. اگر کارکنان با احتمال بیشتری رفتارهای «درون نقش» را به

108- Vigoda

109- In-role behavior

110 Perceived job Breadth

نسبت رفتارهای «فرانقش» انجام می‌دهند، به این معنی است که احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنانی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می‌دهند، آن را در قالب «رفتار درون نقش» تعریف کرده باشند (موریسون، ۱۹۹۴). از دیدگاه موریسون، این استدلال، کاربردهای نظری مهمی در پی دارد و آنچه دیگران به عنوان رفتار شهروندی سازمانی تعریف می‌کنند، منعکس کننده درک کارکنان از گستردگی مسؤولیت‌های کاری‌شان می‌باشد. از این گذشته می‌توان گفت که ممکن است افرادی که از جانب سرپرستانشان به عنوان شهروندان خوب طبقه‌بندی می‌شوند، فقط آن چیزی را انجام می‌دهند که آن را به عنوان بخشی از شغلشان احساس می‌کنند و نه مشارکت در رفتار فرانقش (وچ^{۱۱}، ۲۰۰۲). این توصیه در مطالعات دیگر مورد تأیید قرار گرفت، چراکه نشان داده شد مرز رفتار «درون نقش» و «فرانقش» به خوبی تعریف نشده است و از کارمندی به کارمند دیگر یا از کارکنان به سرپرستان، تغییر می‌کند. عملکردهای درون نقش به مجموعه‌ای از رفتارهای خواسته شده که انتظار می‌رود فرد در شغل خود نشان داده و یا به شکل مستقیم به خاطر آن پاداش دریافت نماید، اشاره دارد در حالی که رفتار شهروندی سازمانی به رفتارهای غیررسمی که ارتقای ستاده‌های سازمان را در پی دارد، معطوف است. این مجموعه از ایده‌ها با آنچه محققین نوعاً به عنوان رفتار شهروندی سازمانی مفهوم‌سازی می‌کنند، در تناقض است، هر چند که گروهی از محققان سعی کردند با بیان تفاوت‌های میان رفتار «درون نقش» و رفتار «فرانقش» از یکسو و مفهوم‌سازی رفتار شهروندی سازمانی از سوی دیگر، میان آنها ارتباط برقرار کنند، به عنوان مثال ارگان (۱۹۸۸) یک تفاوت حیاتی میان این دو نوع فعالیت را حدی دانست که به این رفتارها پاداش داده می‌شود و یا محرومیت‌هایی که اگر رفتار مشاهده نشود، اعمال می‌گردد، چراکه با توجه به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، فعالیت‌های آن، باید جدا از پاداش‌های خارجی مستقل در نظر گرفته شود، به دلیل اینکه رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که از نظر سازمانی، پاداش برای آن در نظر گرفته نمی‌شود (حسنی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶).

برخی محققین، بیان می‌کنند که چنین رویکردی، پژوهشگران را در موقعیتی نامناسب قرار می‌دهد، چراکه باید تعیین کنند چه چیزی داخل نقش و چه چیزی فرانش است، موردی که بین افراد، مشاغل و سازمان‌ها و در بازه‌های زمانی متفاوت و با شرایط مختلف، تغییر پیدا می‌کند و این امر، به وجود آورنده تمایز ناسازگاری است که نگاه به مفهوم شهروندی سازمانی را با این رویکرد با مشکل مواجه می‌کند (ون داین و دیگران، ۱۹۹۴). محققان بعدی نیز وجود چنین مشکلاتی را در به‌کارگیری این رویکرد، تأیید کردند. موریسون^{۱۱۲} (۱۹۹۴) بیان می‌کند که امکان شناخت مفهوم‌های رفتار شهروندی سازمانی یا رفتار فرانشی و رفتار درون نقش به صورت مجزا وجود ندارد، چراکه مرز این مفاهیم بین کارکنان مختلف، متفاوت است (موریسون، ۱۹۹۴). محققینی که ایجاد نقش را مورد ارزیابی قرار داده‌اند، بیان می‌کنند که نقش‌های ثابت شده در سازمان‌ها به ندرت وجود دارند و ادراکات از نقش در حال تکامل می‌باشند. تحقیقات روس^{۱۱۳} (۱۹۸۹) روی قراردادهای روانشناختی^{۱۱۴} نشان داد که بیشتر کارکنان، هر یک درک خود را از تعهدهای استخدامی‌شان دارند که به شکل اساسی از ادراک فرد استخدام‌کننده متفاوت است (روس، ۱۹۸۹). ممکن است برای سازمان، تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش، به علت عوامل چندگانه مشکل باشد. اولاً، ادراکات مدیریت و کارکنان از عملکرد کارکنان و مسؤولیت‌های آنان لزوماً با هم مرتبط نیست. ثانیاً ادراک کارکنان از مسؤولیت‌ها و عملکردشان به وسیله رضایت آنها در محیط کاری، تحت تأثیر قرار می‌گیرد (گوانزی^{۱۱۵} و دیگران، ۲۰۰۴). در نهایت و در یک جمع‌بندی از این دیدگاه بایستی گفت که مرز بین رفتار «درون نقش» و «فرانش» واضح نیست. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که قبل از ارزیابی رفتار فرانش، محققین بایستی در نظر بگیرند که چشم‌انداز چه کسی انتخاب می‌شود. البته این یافته برای فهم رفتار شهروندی سازمانی مهم است، چراکه بر این موضوع دلالت دارد که کارکنانی که به عنوان

112- Morrison

113- Rousseau

114- Psychological contracts

115- Guenzi

شهروندان خوبی دیده می‌شوند، ممکن است تنها رفتاری را از خود نشان دهند که آن را جزئی از کار خود می‌دانند (رودساز و دیگران، ۱۳۹۱).

۲-۳-۳-۲- رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان

جریان دیگر تحقیقات پیشنهاد می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی نباید جداگانه از عملکرد کاری مورد توجه قرار گیرد و اتخاذ چنین رویکردی، مشکل تمایز میان عملکردهای نقش و فرانش را مرتفع می‌سازد. در این دیدگاه، رفتار شهروندی سازمانی باید به عنوان یک مفهوم کلی، شامل تمام رفتارهای به نسبت مثبت افراد در داخل سازمان، در نظر گرفته شود (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶). بنابراین محققان، رویکرد مهم دیگری را در این زمینه بیان کردند که گراهام در این زمینه دو دیدگاه نزدیک به هم را ارائه نمود: اولین دیدگاه بر اساس میراث تئوریک از شهروندی شهری در فلسفه، علوم سیاسی و تاریخ اجتماعی به دست آمده بود که در آن به شهروندی شهری به گونه‌ای نگریسته شده بود که تمام رفتارهای مثبت مرتبط با اجتماع از شهروندان را در بر می‌گیرد. گراهام بحث می‌کند که شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان یک مفهوم کلی نگریسته شود که تمام رفتارهای مثبت اعضا سازمان را در بر داشته باشد (ون داین و دیگران، ۱۹۹۴). این دیدگاه می‌توانست رفتارهای شغلی داخل نقش و رفتارهای فرانش و رفتارهای سیاسی نظیر مشارکت کامل سازمانی را که در مطالعات قبلی به آن توجهی نشده بود، در بر بگیرد. در دومین دیدگاه، گراهام، چشم‌انداز فلسفه سیاسی را در مورد شهروندی شهری توسعه داد و بخش‌های اطاعت، وفاداری و مشارکت را در شرایط سازمانی به کار گرفت (کنفسکی و ارگان، ۱۹۹۶).

۲-۳-۴- ویژگی‌های عمومی رفتارهای شهروندی سازمانی

علیرغم اختلاف نظرهای موجود درباره تعاریف و رویکردهای رفتار شهروندی سازمانی، صاحب‌نظرانی چون ارگان (۱۹۸۸) و بین‌استاک و دیگران (۲۰۰۳) پس از مطالعات متعدد پیرامون این پدیده، ۳ ویژگی زیر را به عنوان ویژگی‌های اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان نمودند:

۲-۳-۴-۱- غیرقطعی (غیردستوری) بودن^{۱۱۶}

ارائه خدمات به مشتریان، نیازمند تعاملات شخصی کارکنان سازمان با مشتریان است. این تعاملات می‌تواند منجر به ایجاد یک رابطه بلند مدت بین کارکنان ارائه دهنده خدمت و مشتریان سازمان گردد (ارگان، ۱۹۸۸). نکته مهم این است که نوشتن مشخصات و شرح شغل دقیق، برای تمامی این تعاملات توسط مدیریت سازمان امکان ندارد. به طور کلی برای ارائه بعضی از رفتارها از سوی کارکنان، حکم و دستور قطعی وجود ندارد، بلکه این کارمند است که باید نسبت به ارائه بهترین رفتار، بر مبنای تشخیص خود اقدام نماید.

۲-۳-۴-۲- رفتارهای شهروندی سازمانی ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد^{۱۱۷}

مطالعات نشان داده است که ابتکارات و خلاقیت‌ها در نحوه ارائه خدمات، اثر مثبت بر روی رضایت مشتریان دارد. البته هر یک از کارکنان می‌توانند این وظیفه را به روش‌های گوناگون اجراء نمایند که هر یک نیز آثار خاص خود را بر روی مشتریان و سازمان به دنبال دارد. در حقیقت در این قسمت است که خلاقیت و ابتکار کارکنان، نقش مهمی در نحوه اجرای این دستور دارد (مک‌آلیستر^{۱۱۸}، ۱۹۹۱). شایان ذکر است که ارائه این گونه خلاقیت‌های فردی در رفتارهای کارکنان، در مواقعی که شکست خدماتی^{۱۱۹} برای سازمان رخ داده، در مقایسه با شرایطی که این مشکلات وجود ندارد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. ضمن آنکه آثار این ابتکارات و خلاقیت‌های فردی کارکنان، بر ادراک مشتریان، از محیطی به محیط دیگر نیز متفاوت است (بیتنر^{۱۲۰} و دیگران، ۱۹۹۰، بین‌استاک و دیگران، ۲۰۰۳).

116- Non-mandated

117- Behavior arises from independent, individual initiatives

118- McAlister

119- Service failure

120- Bitner

۲-۳-۴-۳- رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد^{۱۲۱}

به هنگام تعامل کارکنان با مشتریان سازمان، هر یک از کارکنان می‌توانند از میان رفتارهای مختلفی که آثار متفاوتی نیز بر سازمان و مشتریان دارند، یکی از آنها را ارائه دهند. لازم به ذکر است که انتخاب این رفتار نیز به منافع سازمان بستگی دارد. یعنی هر یک از کارکنان، با سبک و سنگین کردن آثار هر یک از رفتارها، بر روی منافع سازمان و مشتریان، نسبت به انتخاب و ارائه رفتار اقدام می‌نمایند، به طوری که منفعت سازمان، مشتریان و خود فرد به بالاترین مقدار ممکن برسد (مک‌آلیستر، ۱۹۹۱، بین‌استاک و دیگران، ۲۰۰۳).

۲-۳-۵- ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

تحقیقات متعدد و فراوانی درباره شناسایی ابعاد رفتارهای مشارکتی صورت پذیرفته است که در این میان، مطالعات انجام شده بر روی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی، از اهمیت بیشتری برخوردار است. نکته مهم در ارتباط با شناسایی ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی این است که آیا این پدیده، یک سازه مکنون^{۱۲۲} (پنهان) با ابعاد مختلف است که هر یک از این ابعاد، مظهر و نماد رفتارهای شهروندی سازمانی بوده و بدین ترتیب می‌بایست یک پیکان جهت‌دار که نشانگر رابطه علیت می‌باشد، از رفتارهای شهروندی سازمانی به هر یک از این ابعاد کشیده شود و یا اینکه این پدیده یک سازه متراکم^{۱۲۳} (جمع شده) می‌باشد که به عنوان یک تابع ریاضی، از ابعاد مختلف در نظر گرفته می‌شود و پیکان علی نیز از ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی به سمت این پدیده کشیده می‌شود؟ در تحقیقی توسط لپینی، اِرز و جانسون^{۱۲۴} (۲۰۰۲) ثابت شد که رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک سازه مکنون بوده که پیکان علیت از آن به سمت ابعاد آن کشیده می‌شود (لپینی و دیگران، ۲۰۰۲). به هر ترتیب، مطالعات گوناگونی پیرامون شناسایی ابعاد این پدیده انجام شده است که در ادامه، ابتدا به

121- Behavior contributes to the best interest of the organization

122- Latent Content

123- Aggregate

124- Lepine, Erez & Johnson

بیان سیر تاریخی بدوی آن و سپس به دسته‌بندی اهمّ ابعاد تحقیقات از نگاه پدساکف و دیگران (۲۰۰۰) در قالب جدول، پرداخته شده است.

اولین مطالعه پیرامون ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توسط اسمیت، ارگان و نیر^{۱۲۵} در سال ۱۹۸۳ با تکنیک تجزیه و تحلیل عاملی^{۱۲۶} بر روی ۱۶ معیار سنجش رفتار شهروندی سازمانی صورت پذیرفت. نتیجه این مطالعه، حکایت از این داشت که تمامی این ۱۶ معیار در قالب ۲ بعد نوع‌دوستی و پذیرش (اجابت) عمومی^{۱۲۷} (البته این بُعد تحت عنوان وجدان‌کاری یا وظیفه‌شناسی نیز شناخته شده است) قابل تفکیک می‌باشند. مفهوم نوع‌دوستی به معنای کمک رساندن به افراد خاصی در سازمان می‌باشد. عباراتی مانند «کمک به انجام وظایف همکارانی که در سازمان حضور ندارند.» و یا «کمک به افرادی که حجم کاری بالایی دارند.» بیانگر این مفهوم می‌باشد. پذیرش عمومی نیز به معنای کمک به کل سازمان (سیستم) تعریف شده است. البته منظور از سازمان می‌تواند گروه‌های کاری، شعب مختلف، واحدهای سازمانی و امثال آن نیز باشد. در مورد نمونه‌هایی از پذیرش عمومی می‌توان به «حضور در محل کار قبل از زمان معمول و استاندارد آن» و «عدم اتلاف وقت از طریق صحبت‌های شخصی با تلفن در محل کار» اشاره کرد (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳). در مطالعه بعدی که توسط ویلیامز^{۱۲۸}، پدساکف و هیویر^{۱۲۹} در سال ۱۹۸۶ انجام شد، ۳ بعد برای توصیف رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی گردید که این سه بعد، عبارت بودند از نوع‌دوستی، وجدان‌کاری (وظیفه‌شناسی) غیرشخصی^{۱۳۰} و حضور^{۱۳۱} (ویلیامز و دیگران، ۱۹۸۶). در ادامه این مطالعات، ارگان در سال ۱۹۸۸ توانست ۵ بعد زیر را به عنوان ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی معرفی نماید:

۱- نوع‌دوستی و ۲- وجدان‌کاری که توسط اسمیت، ارگان و نیر در سال ۱۹۸۳ مطرح شد

125- Near

126- Factor analysis

127- Generalized Compliance

128- Williams

129- Huber

130- Impersonal conscientiousness

131- Attendance

(اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳). ۳- **تواضع و فروتنی** که همانند نوع دوستی است، با این تفاوت که رفتار متواضعانه و مؤدبانه، قبل از رخ دادن یک مشکل و به منظور جلوگیری از وقوع آن ارائه می‌شود. ضمن آنکه مخاطب این گونه رفتار، الزاماً شخص خاصی نیز نمی‌باشد، در حالی که در نوع دوستی، این گونه نیست. ۴- **روحیه مردانگی و جوانمردی**، به معنی آن است که افراد سازمان، در ارتباط با مسائل جزئی و بی‌اهمیت، شکایت و گله‌ای نداشته باشند. به عبارت بهتر از گاه کوه نمی‌سازند.^{۱۳۲} ۵- **فصیلت مدنی** که به مشارکت فعالانه و مسؤولانه در سازمان اشاره دارد، مانند «آگاهی کامل از تغییرات سازمانی» و یا «انجام فعالیت‌هایی که ضروری نبوده، ولی به ایجاد ذهنیت مثبت از سازمان در ذهن و یاد مردم کمک می‌کند.» (ارگان، ۱۹۸۸). در مطالعه دیگر و با توجه به ۵ بعد مطالعه مذکور، پدساکف، مکنزی، مورمن^{۱۳۳} و فِتر^{۱۳۴} اقدام به ارائه ۲۴ معیار به منظور سنجش این ۵ بعد نمودند. نتایج این مطالعه نیز حکایت از تأیید ۵ بعد مذکور داشت (پدساکف و دیگران، ۱۹۹۰). در سال ۱۹۹۲، کارامبایا^{۱۳۵} نیز به وسیله تکنیک تجزیه و تحلیل عاملی، موفق به شناسایی ۴ بعد رفتار شهروندی سازمانی گردید. این ۴ بعد عبارت بودند از: ۱- کمک‌های بین فردی^{۱۳۶} که با نوع دوستی مطابقت دارد. ۲- کوشایی شخصی^{۱۳۷} که با وجدان کاری (وظیفه‌شناسی) قابل انطباق است. ۳- ابتکارات فردی^{۱۳۸} که البته در اینجا قدرت خلاقیت یک فرد به تنهایی مدنظر نمی‌باشد، بلکه منظور از این عبارت، رفتار خلاقانه و متبکرانه واحد کاری است. ۴- تشدیدکنندگی وفاداری^{۱۳۹}: منظور از این عبارت، کلیه رفتارهایی است که هدف از آنها ایجاد یک تصور و ذهنیت مثبت از سازمان در ذهن سایر افراد می‌باشد (کارامبایا، ۱۹۹۲). در سال ۱۹۹۳، اِشَنکه^{۱۴۰}، دیوملر^{۱۴۱} و کاکرن^{۱۴۲} اقدام به سنجش ۵

132- Make Mountains out of Molehills

133- Moorman

134- Fetter

135- Karambayya

136- Interpersonal helping

137- Personal industry

138- Individual initiative

139- Loyal boosterism

140- Schnake

141- Dumler

بُعدِ مطالعه ارگان در سال ۱۹۸۸ از طریق ۲۰ معیار سنجش نمودند. نتایج این مطالعه نیز حکایت از تأیید ۵ بُعد مطالعه ارگان داشت (اشنکه و دیگران، ۱۹۹۳). کرنادل^{۱۴۳} در مطالعه خود پیرامون اثر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی، ۷ بعد را به عنوان نمادهای اصلی این پدیده مدنظر قرار داد. این ابعاد عبارتند از: پذیرش سازمانی، روحیه جوانمردی، وفاداری سازمانی، ابتکارات فردی، فضیلت مدنی، رفتارهای کمک‌کننده و توسعه نفس^{۱۴۴} (کرنادل، ۲۰۰۷). تعدد ابعاد ذکر شده، با وجود اشتراک فراوان، نشانگر عدم وجود اجماع محققین بر تعریف واحدی برای ابعاد شهروندی سازمانی است. پدساکف و دیگران (۲۰۰۰) در پژوهش خود، طیّ جدولی (جدول (۲-۳))، با یک بررسی جامع، اهمّ نظریه‌های محققین را گردآوری نموده و سپس به جمع‌بندی آنها پرداخته‌اند:

142- Cochran
143- Kernodle
144- Self-Development

جدول (۲-۳): خلاصه اهم ابعاد ذکر شده درباره رفتار شهروندی سازمانی توسط محققین (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰)

اببعاد رفتار شهروندی	اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)	نوع دوستی:	رفتاری که عمداً و به طور مستقیم انجام شده و کمک کردن را در بر می گیرد.	ارگان (۱۹۸۸، ۱۹۹۰b، ۱۹۹۰a)	گروهام (۱۹۸۹)، مورمن و پیلکی (۱۹۹۵)	گروهام (۱۹۹۱)	ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)	خرچ و بریف (۱۹۹۲)، جرج و جونز (۱۹۹۷)	بورمن و متو بلدو (۱۹۹۷، ۱۹۹۳)	ون اسکاتر و متو بلدو (۱۹۹۶)	
کمک کننده رفتار		نوع دوستی:	رفتاری است که کمک به افرادی را که با سنگینی در کار مواجه‌اند، آموزش افراد تازه استخدام شده را در چگونگی به کار گیری تجهیزات، تهیه موادی که همکاران نیازمند آن بوده و خودشان قادر به تهیه آن نمی‌باشند در بر می گیرد.	گروهام (۱۹۸۹)، مورمن و پیلکی (۱۹۹۵)	کمک بین فردی: متمرکز بر کمک کردن به همکاران در انجام وظایفشان، هنگامی که آنها به این گونه کمک‌ها نیازمندند.	گروهام (۱۹۹۱)	رفتارهای OCB-1: به طور مستقیم از طریق منافع افراد و به صورت غیرمستقیم از طریق مشارکت (کمک کردن به سازمان) مشخص می‌شود (کسانی که بنا به دلایلی، غایب هستند، فردی را با تمایل شخصی در موقعیت کاری قرار می‌دهند).	کمک به همکاران: شامل تمام اشکال کمک داوطلبانه که دستیابی به اهداف و انجام وظایف اعضای سازمان را تسهیل می‌کند.	کمک کردن و همکاری با دیگران: شامل رفتاری با گرایش بین فردی است که در دستیابی به اهداف سازمانی مشارکت می‌کند.	کمک و تسهیل بین فردی: شامل رفتاری با گرایش بین فردی است که در مورد رفتارهای خودجوش کمک کننده که اسمیت و دیگران (۱۹۸۳) آن را نوع دوستی و خرچ و بریف (۱۹۹۲) آنرا کمک به همکاران و تسهیل بین فردی نامیدند، باید گفت که این رفتارها، موجب بهبود عاطفی و تشویق همکاری شده و موانع عملکردی را حذف و به همکاران در انجام وظایفشان کمک می‌کند.	بنابر این، تسهیل بین
			ادب: شامل تمام دوره‌های اندیشی‌ها در حرکات است به طوری که به دیگران کمک کند تا از بروز یک مشکل جلوگیری کنند.								
		میانجی‌گری:	فعالیت‌هایی که به جلوگیری، حل و یا								

فردی دامنه‌ایست از فعالیت‌های بین فردی که به نگهداری زمینه اجتماعی و بین فردی مورد نیاز کمک کرده و اثربخشی عملکرد و وظیفه را در مجموعه سازمان حمایت می‌کند.									
ون اسکاتر و مْتوبیلدو (۱۹۹۶)	بورمن و مْتوبیلدو (۱۹۹۷، ۱۹۹۳)	جرج و بریف (۱۹۹۷) و جرج و جونز (۱۹۹۷)	ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۸۹)، مورمن و پیلکی (۱۹۹۵)	آرگان (۱۹۸۸)، ۱۹۹۰b، ۱۹۹۰a	اسمیت، آرگان و نیر (۱۹۸۳)	ایعاد رفتار شهروندی	
						راهمردی و گذشته: تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده، بدون ابراز شکایت و پنا ناراحتی.		راهمردی و گذشته	
	تأیید حمایت و دفاع از اهداف سازمان: شامل وفاداری سازمانی نسبت به اهداف بخشی، باقی ماندن در سازمان در شرایط سخت و نشان دادن مطالب بودن	ترویج حسن نیت: رفتاری است که با مشارکت داوطلبانه کارکنان در اثربخشی سازمانی از طریق تلاش برای نشان دادن سازمان به سطح وسیعی از		وفادای سازمانی: احساس هویت و وفاداری به رهبران و سازمان به عنوان یک کل، ملوواء مسافع بخش‌ها، گروه‌های کاری و افراد.	وفاداری صادقانه: ارتقاء تصویر سازمانی، نزد افراد بیرون از سازمان.			وفادای سازمانی	

	وضعیت سازمان در نزد افراد خارج از سازمان است.	جامعه، شناخته می‌شود. این رفتار ممکن از طریق تعریف از محصولات سازمان، کیفیت بالای محصولات و پاسخگویی به نیازهای مشتریان صورت گیرد.						
ون اسکاتر و متوبلدو (۱۹۹۶)	بورمن و متوبلدو (۱۹۹۳، ۱۹۹۷)	جرج و بریف (۱۹۹۲)، جرج و جونز (۱۹۹۷)	ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۸۹)، مورمن و پلیسکی (۱۹۹۵)	آرگان (۱۹۸۸)، آرگان (۱۹۹۰b، ۱۹۹۰a)	اسمیت، آرگان و نیر (۱۹۸۳)	ابعاد رفتار شهروندی
از خود گذشته‌گی شغلی: بر رفتارهای خود انضباطی، نظیر پیروی از مقررات تکلیه دارد که به وسیله اسمیت (۱۹۸۳) بعد اطاعت عمومی نامگذاری شد.	پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی: شامل پیروی از مقررات و احترام به اختیارات، اطاعت از ارزش‌ها و موعدا جلسات می‌باشد.		رفتارهای OCB-O که در رفتارهایی که در پیشرفت کلی سازمان مؤثرند (شامل دادن اطلاع از قبل هنگامی که فرد قادر به انجام کاری نیست و حمایت و طرفداری از قوانین رسمی توصیه شده به منظور حفظ نظم)، تحقیقات ابتدایی، OCB-O را به عنوان اطاعت عمومی نام‌گذاری کردند.	اطاعت سازمانی: تمایلی است در جهت ساختار سازمانی، شرح شغل و سیاست‌های پرسنلی که شناخته شده بوده و الزام آنها، مورد پذیرش واقع شده است، به همراه علاقه به ساختار عقلایی قوانین و مقررات. اطاعت ممکن است به وسیله احترام به قوانین و دستورالعمل‌ها نشان داده شود.			اطاعت عمومی: بیشتر شامل شکل‌های غیر شخصی از با وجدان بودن، می‌باشد که در بر گیرنده کمک‌هایی برای افراد خاص نیست، بلکه به طور غیرمستقیم، برای سیستم، مفید واقع می‌شود.	اطاعت سازمانی

اون اسکاتر و مُتویلدو (۱۹۹۶)	بورمن و مُتویلدو (۱۹۹۲، ۱۹۹۷)	جرج و بریف (۱۹۹۲)، جرج و جوئز (۱۹۹۷)	ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۸۹)، مورمن و بلیکلی (۱۹۹۵)	اُرگان (۱۹۸۸)، ۱۹۹۰a، ۱۹۹۰b	اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)	ابعاد رفتار شهرزندی
از خود گذشته‌گی شغلی: بر اساس رفتارهای خود انقباضی، نظیر کار سخت و نوآوری برای حل مشکلات کاری است، از خود گذشته‌گی شغلی، از پافته‌های انگیزشی برای عملکرد شغلی است که افراد را به فعالیت آگاهانه جهت ارتقاء بهترین منافع سازمان، هدایت می‌کند.	ثبات به همراه تلاش های مشتاقانه و فوق‌العاده: این نوع رفتارها برای کامل کردن موقعیت‌آمیز فعالیت‌های شخصی ضروری است. داوطلب شدن برای انجام وظایفی که به صورت رسمی قسمتی از شغل نیستند، مانند پیشنهاد بهبود سازمانی، نوآوری و مسئولیت‌پذیری فوق‌العاده.	ارائه پیشنهادات سازنده: شامل تمام فعالیت‌های خلاقانه و نوآورانه که به صورت داوطلبانه انجام می‌شود. کارکنانی که در این خودجویشی سازمانی درگیر می‌شوند، به صورت فعالانه تلاش می‌کنند تا راه‌هایی را برای بهبود عملکردهای شخصی، گروهی و سازمانی پیدا کنند.			اهتمام شخصی: عمل به وظایف خاص بالاتر و فراتر از وظایف خواسته شده (مورمن و بلیکلی، ص ۱۳۰).	با وجدان بودن: شامل الگویی است که از حداقل سطوح مورد نیاز برای رسمی‌گی، وقت شناسی، حفاظت از منابع و سایر موضوعات مرتبط با نگهداری داخلی سازمان فراتر می‌رود.		ابتکارات شخصی

اون اسکاتر و مٲوٲیلدو (۱۹۹۶)	بورمن و مٲوٲیلدو (۱۹۹۳، ۱۹۹۷)	جرج و بریف (۱۹۹۲)، جرج و جونز (۱۹۹۷)	ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۹۱)	گراهام (۱۹۸۹)، مورمن و پیلکی (۱۹۹۵)	ارگان (۱۹۸۸)، ۱۹۹۰a، ۱۹۹۰b (۱۹۹۰)	اسمیت، ارگان و نیر (۱۹۸۳)	ابعاد رفتار شهروندی
		حمایت از سازمان: شامل آن دسته از فعالیت‌های اعضا سازمان، مانند درگیر شدن در حمایت و حفظ وقت و داری‌های سازمانی به صورت داوطلبانه، تغییر گزارش‌دهی، اتفاقات آتش سوزی، قتل کردن درها به طور ایمن، گزارش‌دهی فعالیت‌های خطرناک و مشکوک، می‌باشد		مشارکت سازمانی: علاقه‌مندی به امور سازمانی که به وسیله استانداردهای ابده‌آل مناسبی که به اطلاع همگان رسیده باشد، هدایت می‌شود، به علاوه رفتارهایی که مسئولیت‌پذیری و مشارکت در حاکمیت سازمانی را در بر می‌گیرد.		اخلاق مدنی: مشارکت سازنده و پاسخگو در فرآیندهای سازمانی، نه فقط در حد ابراز عقاید، بلکه شرکت در جلسات و حفظ هم سوئی در مسائلی که سازمان با آن درگیر می‌باشد.		اخلاق مدنی
		توسعه شخصی: شامل تمام مراحلی که در آن کارمندان به صورت داوطلبانه، دانش و مهارتشان را به منظور توانایی بهتر در مشارکت سازمانی، بهبود می‌بخشند.						توسعه شخصی

پدساکف و دیگران (۲۰۰۰)، داده‌های مندرج در جدول را در قالب ۷ دسته از رفتارها طبقه‌بندی نموده‌اند:

- ۱- رفتارهای کمک‌کننده^{۱۴۵}
- ۲- جوانمردی و مروّت^{۱۴۶}
- ۳- وفاداری سازمانی^{۱۴۷}
- ۴- اطاعت سازمانی^{۱۴۸}
- ۵- ابتکارات فردی^{۱۴۹}
- ۶- رفتار مدنی^{۱۵۰}
- ۷- توسعه شخصی^{۱۵۱}

در ادامه به توضیح این رفتارها خواهیم پرداخت:

۱- **رفتارهای کمک‌کننده** به عنوان یک گونه مهم از رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. به طور مفهومی، رفتارهای کمک‌کننده شامل کمک کردن داوطلبانه به دیگران و یا جلوگیری از مشکلات مربوط به کار می‌باشد. قسمت اول این تعریف (کمک به دیگران در رابطه با مشکلات مربوط به کار) شامل سه بعد نوع دوستی، میانجی‌گری و تشویق است که به وسیله ارگان (۱۹۸۸) بیان شد. مفهوم «کمک‌های بین فردی» گراهام (۱۹۸۹) و ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱)، مفهوم «تسهیل بین فردی» ون اسکاتر و مُتوولدو^{۱۵۲} (۱۹۸۶) و مفهوم «کمک به دیگران» گئورگ، بریف و جونز^{۱۵۳} (۱۹۹۲) و (۱۹۹۷) همگی بیانگر این دسته از رفتارها هستند. قسمت دوم این تعریف، کمک کردن به دیگران

145- Helping behavior

146- Sportsmanship

147- Organizational loyalty

148- Organizational compliance

149- Individual initiative

150- Civic virtue

151- Self development

152- Van Scotter & Motowildo

153- George, Brief & Jones

را در قالب جلوگیری از ایجاد مشکلات کاری برای همکاران تبیین می‌کند (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۲- **جوانمردی و مروّت** نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به رفتارهای کمک‌کننده، توجه بسیار کمتری به آن شده است. ارگان (۱۹۹۰) رادمردی و گذشت را به عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده، بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد. رادمردی و گذشت را می‌توان به عنوان خوش‌نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده‌آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف نمود. تحقیقات تجربی مکینزی (۱۹۹۳) و پدساکف (۱۹۹۰) که از این سازه استفاده کردند، تمایز در مرجعیت و عواقب این نوع رفتار را از سایر گونه‌های رفتاری رفتار شهروندی سازمانی نشان داد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۳- **وفاداری سازمانی** شامل مفهوم «طرفداری صادقانه» گراهام (۱۹۸۹)، مفهوم «حسن نیت در حال گسترش و حمایت از سازمان» گئورگ (۱۹۹۷) و مفهوم «طرفداری، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی» بُرمن^{۱۵۴} و مُتوئیلدو (۱۹۹۳) است. وفاداری سازمانی به خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد بیرونی‌ها ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به عنوان وفاداری نگریسته شود. بلیکلی و مورمن^{۱۵۵} نشان دادند که این گونه از رفتار، متمایز از سایر گونه‌های رفتار شهروندی سازمانی است (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۴- **اطاعت سازمانی** دارای سابقه‌ای قدیمی در زمینه تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی است. مفهوم «فرمانبرداری سازمانی» که به وسیله گراهام (۱۹۹۱) بیان شد، و مفهوم «پیروی از قوانین و رویه‌های سازمانی» که به وسیله مُتوئیلدو و بُرمن (۱۹۹۳) بیان شد، همگی نشان دهنده این سازه می‌باشد و حاصل آن، درونی کردن و پذیرش قوانین سازمانی، مقررات و رویه‌ها است، حتی در حالت عدم وجود نظارت (کانون کنترل درونی). دلیل اینکه این رفتار، به عنوان یکی از انواع رفتار شهروندی سازمانی در

154- Borman

155- Moorman & Blakely

نظر گرفته می‌شود، این است که حتی با وجود اینکه از هر کسی انتظار می‌رود تا از مقررات، قوانین و رویه‌های سازمانی در همه مواقع اطاعت کند، بسیاری از کارکنان به سادگی آن را نادیده می‌گیرند. بنابراین کارکنانی که به صورت وجدانی از تمام مقررات و دستورالعمل‌ها، حتی در شرایط عدم نظارت، اطاعت می‌کنند به عنوان شهروندان خوب به حساب می‌آیند (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۵- بعد دیگری که چندین محقق مشخص کرده‌اند نوعی از رفتار شهروندی سازمانی تحت عنوان **ابتکار شخصی** است. این نوع از رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فرانقشی است که ماوراء حداقل نیازمندی‌های کلی مورد انتظار قرار دارد. نمونه‌هایی از چنین رفتارهایی، شامل فعالیت‌های خلاقانه داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه برای بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی است. مَتویلدو و بُرمن (۱۹۹۳) انجام دادن مشتاقانه و داوطلبانه فعالیت‌های وظیفه‌ای را به عنوان مؤلفه‌های این سازه بیان کردند (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰). به هر حال ارگان (۱۹۸۸) نشان داد که تمایز میان این گونه رفتارها و رفتارهای درون نقشی بسیار مشکل است، به خاطر اینکه تفاوت‌ها بیشتر در درجه هستند تا در نوع آنها، بنابراین شاید اینکه برخی از محققان این بُعد را در مطالعاتشان بر روی رفتار شهروندی سازمانی در نظر نگرفته‌اند، تعجب‌آور نباشد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۶- بعد دیگری که از مباحث گراهام (۱۹۹۱) در مورد مسؤولیت‌پذیری ناشی می‌شود **رفتار مدنی** در سازمان است. رفتار مدنی به عنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل است که ریشه در تمایل به مشارکت در فعالیت‌های حکومت (به عنوان یکی از مفاهیم اصلی مطرح شده درباره شهروندی) دارد. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات (در نظر گرفتن تغییرات صنعت از جهت تأثیرات آن بر سازمان) حتی با هزینه شخصی، نمونه‌ای از این رفتارهاست (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰). این رفتار، منعکس کننده شناخت فرد است از اینکه او جزئی از یک کل بزرگتر است و همانطور که شهروندان به عنوان اعضاء جامعه، در قبال جامعه مسؤولیت‌هایی را می‌پذیرند، او نیز به عنوان یک عضو سازمان، مسؤولیت‌هایی را در قبال سازمان برعهده دارد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰). رفتار مدنی به عنوان رفتاری که نشانگر مشارکت در زندگی شرکت تعریف می‌شود.

این بُعد در مطالعات ارگان (۱۹۸۸) به عنوان «رفتار مدنی» و در مطالعات گراهام (۱۹۹۱) به عنوان «مشارکت سازمانی» در نظر گرفته می‌شود (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

۷- نوع نهایی از رفتار شهروندی سازمانی، توسعه شخصی است که در مطالعات کتز (۱۹۸۴) و گئورگ و بریف (۱۹۹۲) مورد شناسایی قرار گرفت و به عنوان بُعد کلیدی رفتار شهروندی سازمانی معرفی گردید. توسعه شخصی شامل رفتارهای داوطلبانه کارکنان به منظور بهبود دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایشان می‌باشد. ویژگی چنین رفتاری، این است که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها به منظور توسعه دامنه مشارکت در سازمان انجام می‌گیرد. به هر حال این بُعد از رفتار شهروندی سازمانی در ادبیات، مطالعات و تحقیقات، چندان مورد بررسی قرار نگرفته است. با این وجود به نظر می‌رسد این نوع از رفتارها که وابسته به صلاحدید کارکنان می‌باشد، به طور مفهومی از سایر انواع رفتار شهروندی سازمانی متمایز است و انتظار می‌رود به منظور بهبود اثربخشی سازمان، بایستی از مکانیزم‌های متفاوتی نسبت به دیگر رفتارها، در این مورد بهره برد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

اکنون می‌توان به این نتیجه رسید که تقریباً تمام تحقیقات رفتار شهروندی سازمانی به وسیله مقاله کتز (۱۹۶۴) تحت تأثیر قرار گرفته است و شاید جای تعجب نباشد که به یک تشابه قوی میان انواع رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد رفتارهای خودجوش و نوآورانه (که کتز در مقاله خود به بررسی آنها پرداخته است) دست یابیم. با بیان ابعاد مورد نظر کتز به صورت زیر، می‌توان این تشابه را مشاهده نمود: (۱) همکاری با دیگران (۲) حمایت از سازمان (۳) ایده‌های داوطلبانه و سازنده (۴) خودآموزشی (۵) داشتن نگرش مطلوب به سازمان

به عنوان مثال همکاری با دیگران، منعکس کننده ابعاد «کمک به دیگران» و «رادمردی و گذشت» است. حمایت از سازمان، منعکس کننده ابعاد «رفتار مدنی» و «وفاداری به سازمان» است. ایده‌های داوطلبانه و سازنده، منعکس کننده بُعد «ابتکارات شخصی» است. خودآموزشی، منعکس کننده بُعد «توسعه شخصی» است و در نهایت داشتن نگرش مطلوب نسبت به سازمان، منعکس کننده «وفاداری» و شاید هم «رادمردی و گذشت» باشد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰). شمار مطالعاتی که

این موضوع را مورد بررسی قرار می‌دهد، به طور چشمگیری رو به افزایش است. با این حال، هنوز کمبودهایی در زمینه اجماع در مورد ابعاد سازه رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (لپینی و دیگران، ۲۰۰۲). نهایتاً باید گفت ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده اند عبارتند از: نوع دوستی^{۱۵۶}، وجدان^{۱۵۷}، ادب و ملاحظه^{۱۵۸}، رادمردی و گذشت^{۱۵۹}، رفتار مدنی^{۱۶۰}

این پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پدساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس ها در سال‌های بعد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است (پدساکف و دیگران، ۱۹۹۰، ارگان، ۱۹۸۸). نوع دوستی، کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم‌مهارت 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 تنش‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می‌شود. منظور از رادمردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده‌آل سازمان، بدون شکایت و غرغر کردن می‌باشد. نهایتاً منظور از فضیلت مدنی، تمایل به مشارکت و مسؤلیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰ و بل و مینگوک^{۱۶۱}، ۲۰۰۲). همچنین تحقیقات تجربی صورت گرفته درباره پیش‌بینی عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی، بر ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های وظیفه، ویژگی‌های سازمانی و رفتارهای رهبری تمرکز داشته‌اند (پدساکف و دیگران، ۲۰۰۰).

156- Altruism
157- Conscientiousness
158- Courtesy
159- Sportsmanship
160- Civic Virtue
161- Bell & Menguc

۲-۳-۶- عوامل مؤثر بر بروز رفتار شهروندی در سازمان

جدا از اینکه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یک سازه مکنون و یا یک سازه متراکم در نظر گرفته شود، نکته حائز اهمیت، شناسایی عوامل مؤثر بر بروز این گونه رفتارها از جانب کارکنان، می‌باشد. صاحب‌نظران معتقدند که مجموعه‌ای از شرایط می‌بایست در داخل سازمان و همچنین در درون کارکنان سازمان مهیا باشد تا امکان بروز چنین رفتارهایی از سوی کارکنان فراهم آید. این ویژگی‌ها، شامل ویژگی‌های فردی و سازمانی می‌باشد. در ادامه توضیحات مختصری در ارتباط با برخی این ویژگی‌ها ارائه گردیده است.

۲-۳-۶-۱- رضایت شغلی^{۱۶۲}

رضایت شغلی که در این تحقیق، به عنوان متغیر تعدیل‌گر در اثر معنویت بر رفتار شهروندی سازمانی به‌کار گرفته شده است، به طور کلی رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می‌کند. البته رابطه رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی، دو طرفه می‌باشد. برای مثال در یکی از اولین تحقیقات روی کارکنان دانشگاه، بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) دریافتند که بین معیارهای عمومی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳).

با استفاده از نظر بارنارد (۱۹۳۸) مبنی بر این که رضایت، به تمایل فرد به همکاری و کمک کردن به سیستم‌های تعاونی منجر می‌شود، ارگان از تئوری مبادله اجتماعی^{۱۶۳} استفاده نمود تا این موضوع را بیان کند که وقتی کارکنان از شغلشان راضی هستند، به مقابله به مثل می‌پردازند و این امر، پایبند بودن به سازمان و رفتار شهروندی سازمانی را نیز در بر می‌گیرد. رضایت در اینجا، ابعاد زیادی را در بر می‌گیرد؛ مانند رضایت از همکاران و سرپرستان، رضایت از نفس کار و رضایت از پاداش‌های فوری و بلند مدت (هانگ و دیگران، ۲۰۰۴). اسمیت و همکارانش در سال ۱۹۸۳ دریافتند رضایت شغلی که به عنوان یک حالت روحی در نظر گرفته می‌شود، پیش‌نیازی برای با وجدان بودن به عنوان یکی از

162- Job satisfaction

163- Social exchange theory

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است (اسمیت و دیگران، ۱۹۸۳). مورمن و دیگران (۱۹۹۳) این موضوع را بررسی کردند که رابطه بین رضایت شغلی و شهروندی می‌تواند به معیارهای رضایت شغلی وابسته باشد. آنها تأکید کرد که رضایت شغلی شناختی (مبتنی بر ارزیابی منطقی از شرایط کاری، فرصت‌ها و ستاده‌ها) نسبت به رضایت شغلی اثرگذار (بر اساس ارزیابی عاطفی کلی مثبت به شغل) از اهمیت بیشتری در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی برخوردار است (مورمن و دیگران، ۱۹۹۳).

۲-۳-۶-۲- برابری^{۱۶۴}

یکی از موارد مهم در ظهور رفتارهای شهروندی سازمانی، برابری درک شده^{۱۶۵} از طرف کارکنان است. بر اساس نظریه برابری، کارمندان زمانی راضی هستند که نسبت دریافتی‌هایشان از سازمان، به آنچه که به سازمان می‌دهند، با سایر همکارانش برابر باشد. ارگان (۱۹۸۸) معتقد است که کارمندان نسبت به بی‌عدالتی، با افزایش و یا کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی پاسخ می‌دهند. به این ترتیب کاهش این رفتارها می‌تواند در پاسخ به بی‌عدالتی در سازمان باشد و از آنجایی که رفتارهای شهروندی سازمانی جزو وظایف نسخه‌پیچی شده نقش نیستند، کاهش این رفتارها نسبت به عدم انجام رفتارهای رسمی نقش، از دیدگاه امنیت شغلی بسیار منطقی‌تر است (مورمن و دیگران، ۱۹۹۳، وِت و شِفِر^{۱۶۶}، ۲۰۰۵).

بنابراین می‌توان گفت که وجود برابری در سازمان، زمینه را برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مهیا می‌سازد، اما لزوماً باعث ایجاد این گونه رفتارها نخواهد شد. برای ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی، لازم است تا علاوه بر وجود برابری در سازمان عامل انگیزاننده دیگری موجود باشد. بر اساس آنچه وِت و شِفِر (۲۰۰۵) مطرح کرده‌اند، این عامل انگیزاننده می‌تواند توانمندسازی روانی^{۱۶۷} کارکنان

164- Equity

165- Perceived Equity

166- Wat & Shaffer

167- Psychological empowerment

باشد. منظور از توانمندسازی روانی این است که محیط کار باید به گونه‌ای باشد که افراد احساس کنند توانایی ایجاد تغییر در آن را دارند (وت و شفر، ۲۰۰۵).

۲-۳-۶-۳- تعهد سازمانی^{۱۶۸}

کاینیکی و کریتنر^{۱۶۹} (۲۰۰۳) بیان می‌دارند که یک رابطه مستقیم و قوی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد. به این ترتیب انتظار می‌رود که افزایش تعهد سازمانی، موجب افزایش تمایل به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد (کاینیکی و کریتنر، ۲۰۰۳). یافته‌های تجربی این موضوع را تأیید می‌کند، اما درعین حال میزان تأثیر و چگونگی عملکرد این عامل، به فرهنگ نیز وابسته است. مدل‌های بوی و دیگران^{۱۷۰} (۱۹۹۱) و واینر^{۱۷۱} (۱۹۸۲) تأیید تئوریک را برای رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی فراهم کرده است. بوی و دیگران (۱۹۹۱) پیشنهاد کرده‌اند که از آنجا که تعهد، جهت رفتاری را مشخص می‌کند، وقتی که انتظار از پاداش‌های رسمی سازمانی برای عملکرد وجود دارد، تعهد احتمالاً تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی است (بوی و دیگران، ۱۹۹۱). پیشنهاد واینر این است که تعهد، مسؤول رفتارهایی است که مقدمتاً به تشویق و تنبیه ارتباط ندارد و بعضاً منعکس کننده رفتارهای پیش اجتماعی قبل از اشتغال فرد می‌باشند (واینر، ۱۹۸۲).

به هر حال علی‌رغم تأیید قوی رابطه بین تعهد و رفتار شهروندی سازمانی، تنسکی^{۱۷۲} (۱۹۹۳) تأییدی برای این رابطه پیدا نکرد و نهایتاً تحقیقاتی که توسط ارگان و رایان (۱۹۹۵) انجام شد، نشان داد که تعهد سازمانی (تعلق عاطفی که یک فرد به یک سازمان احساس می‌کند) به شکل معناداری با هر دو بُعد از با وجدان بودن و اطاعت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارتباط پیدا کرده است. ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱) بیان کردند: از آنجا که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی همپوشانی مفهومی وجود دارد، بایستی توانایی پیش‌بینانه این دو متغیر به طور همزمان مطالعه گردد. مورمن و ارگان نیز بیان

168- Organizational Commitment

169- Kinicki & Kreitner

170- Beauvais

171- Weiner

172- Tansky

کردند که برای تشریح بهتر رابطه میان این متغیرها، بایستی مفاهیم عدالت را هنگامی که آثار رضایت شغلی روی رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می‌شود، نیز در نظر گرفت و با توجه به نظریه‌های ویلیامز درباره همپوشانی مفهومی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی، زمانی که آثار رضایت شغلی بر روی رفتار شهروندی سازمانی مطالعه می‌شود، اگر به تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر اثرگذار توجه شود، یافته‌ها از اعتبار بیشتری برخوردار خواهد بود (ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱).

۲-۳-۶-۴- فضای سیاسی سازمان

محققان مختلف، برای رفتارهای سیاسی سازمانی، تعاریف متفاوتی ارائه نموده‌اند، اما بسیاری از آنها در تعریف سیاست در سازمان به عنوان تأثیر بر دیگران جهت افزایش منافع شخصی، به بهای اهداف سازمانی، اتفاق نظر دارند (رنдал و دیگران، ۱۹۹۹). تحقیقات زیادی در زمینه تأثیر فضای سیاسی سازمان و افزایش استفاده از تاکتیک‌های سیاسی در سازمان بر نگرش کارکنان وجود دارد، اما تحقیقاتی که تأثیر فضای سیاسی را بر رفتارهای کارکنان بررسی کرده باشند، اندک می‌باشند. تحقیقات انجام شده توسط رندال و دیگران (۱۹۹۹) این نظریه را تأیید می‌کند. بر اساس این تحقیقات، اگر به کار کردن در سازمان، به عنوان نوعی سرمایه‌گذاری نگاه کنیم که در آن، کارکنان وقت و توانایی‌های خود را در اختیار سازمان قرار می‌دهند، خطر سرمایه‌گذاری با افزایش سیاست‌زدگی در سازمان افزایش می‌یابد. بنابراین طبیعی است که کارکنان در سازمانی با جوّ سیاسی کمتر سرمایه‌گذاری خواهند نمود، به عبارت دیگر در یک سازمان سیاست‌زده میزان بروز رفتارهای شهروندی سازمانی کاهش خواهد یافت. این نتیجه‌گیری توسط یافته‌های تجربی نیز تأیید شده است.

۲-۳-۶-۵- حمایت سازمانی درک‌شده^{۱۷۳}

به نظر می‌رسد که حمایت درک شده از طرف سازمان توسط کارمندان، تأثیر مستقیمی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی داشته باشد. در اینجا منظور از حمایت سازمان از کارکنان، توجه سازمان

به آسایش آنان می‌باشد. سازمان‌های حمایتگر، سازمان‌هایی هستند که خدمات کارکنان خود را به طور عادلانه جبران می‌کنند، به نیازهای آنها توجه دارند و به کارکنان خود افتخار می‌نمایند. به این ترتیب اگر به کار کردن در یک سازمان به عنوان یک سرمایه‌گذاری نگاه کنیم، خطر سرمایه‌گذاری در سازمان‌های حمایتگر بسیار کمتر است. تحقیقات انجام شده توسط رندال و همکارانش (۱۹۹۹) نشان از وجود رابطه‌ای مستقیم بین حمایت سازمانی و بروز رفتارهای شهروندی دارد.

۲-۳-۶-۶- شخصیت

بر اساس تحقیقات انجام شده می‌دانیم که شخصیت می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیر بگذارد. همانگونه که کاینیکی و کریتنر (۲۰۰۳) بیان می‌دارند، از میان پنج بعد برجسته شخصیتی، همبستگی مثبت بزرگی بین وظیفه‌شناسی و عملکرد شغلی و آموزشی وجود دارد. به این ترتیب برونگرایی، به عنوان یک ویژگی شخصیتی مثبت برای مدیران و فروشندگان ارزیابی می‌شود. تحقیقات مشابهی نشان می‌دهد که شخصیت کارکنان می‌تواند در بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشد. برمن و مٲویدلو (۱۹۹۳) پیشنهاد کردند که ابعاد شخصیتی در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی، می‌تواند حتی بهتر از پیش‌بینی عملکرد شغلی عمل کند (برمن و مٲویدلو، ۱۹۹۳).

از سوی دیگر برخی از محققان، ویژگی‌های شخصیتی دیگری را که به نسبت غیرانتزاعی‌تر از پنج ویژگی برجسته‌اند، در زمینه بروز رفتارهای شهروندی سازمانی بررسی نموده‌اند. از این موارد می‌توان به کارهای بتاکوه و همکارانش (۲۰۰۱) اشاره نمود. آنها بر اساس شواهد تجربی نشان دادند که دو ویژگی خدمت‌گرایی^{۱۷۴} و یکدلی^{۱۷۵} با بروز رفتارهای شهروندی سازمانی خدمت‌گرایانه همبستگی مثبت دارند (بتاکوه^{۱۷۶} و دیگران، ۲۰۰۱).

174- Service orientation

175- Empathy

176- Bettencourt

در یک تحقیق نسبتاً جامع که توسط ارگان در سال ۱۹۹۴ در زمینه رابطه بین شخصیت و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی صورت گرفته، نتایج جالبی به دست آمده است. هر چند که تحقیق او نیز قوی‌ترین مؤلفه شخصیتی پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی در میان پنج ویژگی شخصیتی برجسته را عامل وجدان (وظیفه‌شناسی) معرفی می‌نماید، اما اذعان دارد که اصولاً استفاده از مدل‌های شخصیتی همچون مدل پنج ویژگی برجسته^{۱۷۷} جهت پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی چندان مناسب نیست (ارگان، ۱۹۹۴).

۲-۳-۷- دیدگاه‌های نوین رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی، متغیری با ظرافت‌های بالاست که با مطالعه عمیق آن، می‌توان جنبه‌های مختلف و مکنون آن را روشن ساخت. در میان پژوهش‌های منتشر شده، برخی تحقیقات، جنبه‌های پنهان این متغیر را آشکار ساخته و مجرای نوینی برای ادامه پژوهش در این حوزه ایجاد نموده‌اند. با مطالعه این برداشت‌ها، می‌توان دریافت که هنوز راه درازی در جهت شناخت آن در پیش است و ضرورت دارد که نگاه‌ها به این متغیر مهم، بسیار دقیق‌تر و موشکافانه‌تر باشد. این دیدگاه‌های نوظهور به شرح ذیل است:

۲-۳-۷-۱- سندرم هنگ نظامی (نه سرباز) خوب^{۱۷۸} (GOCB)

سازمان‌ها مرکب از دو بُعد رسمی و غیررسمی هستند و رفتار کارکنان در هر سازمانی، از این دو بعد تأثیر می‌پذیرد. بدیهی است که وجه رسمی سازمان تا حدودی توانایی هدایت رفتارهای سازمانی کارکنان را دارد.

طبق نظریه روابط انسانی التون مایو و همکاران، کارکنان در سازمان بیش از هر چیز از هنجارهای غیررسمی که توسط کارکنان ایجاد شده است، تأثیر می‌پذیرند و با توجه به آنها رفتار می‌کنند. به طور حتم اگر رفتاری در گروه‌های کارکنان پسندیده باشد، احتمال بروز آن در تمام کارکنان افزایش

177- Big-Five

178- Good platoon syndrome

می‌یابد. بر همین اساس است که امروزه بر تشکیل گروه‌های غیررسمی که یاور مدیران هستند، تأکید زیادی می‌شود. رفتارهای شهروندی نیز در صورت اعمال از جانب گروه‌های کارکنان، بیشتر تقویت می‌شوند (آئره‌ارت و نُومن^{۱۷۹}، ۲۰۰۴). بنابراین اگر بروز رفتار شهروندی سازمانی در میان گروه‌های همکاران امری پذیرفته و پسندیده باشد، احتمال بروز آن در میان تک تک همکاران افزایش می‌یابد. بر همین اساس، مطالعه رفتار شهروندی سازمانی در سطح گروه‌های همکاران به عنوان رویکردی نوین مطرح شده است. ویگدا-گدّت، بیری، بیرمن-شیمش و سامک (۲۰۰۷) طی تحقیقی ضمن مفهوم سازی «سندرم هنگ نظامی خوب» در مدارس دریافتند که این رفتارها، با رضایت شغلی معلمان و مشارکت آنها در تصمیم‌گیری، رابطه مستقیم و با تمایل آنها به ترک مدرسه رابطه معکوس دارد. از همه مهمتر آنها دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در صورت وجود سندرم هنگ نظامی خوب، در مدرسه و در بین گروه‌های معلمان، افزایش می‌یابد (ویگدا-گدّت^{۱۸۰} و دیگران، ۲۰۰۷).

۲-۳-۷-۲- COCB یا سندرم سرباز مجبور^{۱۸۱} به OCB

مقصود از رفتار شهروندی سازمانی، صرفاً رفتاری است که داوطلبانه، اختیاری و از روی میل و علاقه باطنی اعمال شده باشد و هیچ نیروی تحمیلی، کارمند را نسبت به بروز آن مجبور نکرده باشد. در غیر این صورت، این رفتارها دیگر شهروندی محسوب نمی‌شوند، بلکه در محدوده سندرم سرباز مجبور قرار می‌گیرند. مدیران، از جمله مهمترین عوامل مؤثر در بروز «سندرم سرباز مجبور» در کارکنان می‌باشند. آنها از راه نامشروع و با اعمال سبک مدیریت سوء استفاده کننده^{۱۸۲}، احتمال بروز این رفتارها را در کارکنان افزایش می‌دهند.

ویگدا-گدّت (۲۰۰۶)، با مفهوم سازی سندرم سرباز مجبور معلمان، از نقش پنهان، اما مخرب آن، پرده برداشت و دریافت که معلمان معمولاً در مدارس تحت فشارند تا علی‌رغم میل باطنی خود، بیشتر از

179- Ehrhart & Naumann
180- Vigoda-Gadot
181- Compulsory OCB
182- Abusive management

وظیفه و حد معمول تلاش کنند و این فشار بیشتر از جانب مدیر بر آنها تحمیل می‌شود. در تعیین نقش مخرب «سندرم سرباز مجبور» در مدرسه، او دریافت که این رفتارها با استرس شغلی، تمایل به ترک مدرسه، از زیر کار در رفتن و فرسودگی شغلی معلمان، رابطه مستقیم و با نوآوری و رضایت شغلی معلمان و حتی رفتارهای شهروندی سازمانی آنها رابطه معکوس دارد (ویگدا-گدُت، ۲۰۰۶).

۲-۳-۷-۳- رفتارهای ضد شهروندی (ACB)^{۱۸۳}

این رفتارها، رفتارهایی می‌باشند که هدف آنها صدمه زدن به اعضای سازمان و یا سازمان است. این اعمال مضر، شامل اجتناب از کار، انجام کارها به صورت ناقص، پرخاشگری فیزیکی، مخالفت‌های شفاهی، خرابکاری و دزدی می‌باشند. شناسایی این رفتارها کمک بسیاری به مدیران در بر طرف نمودن موانع پیش روی عملکرد می‌نماید. مدل هیجان‌مدار، نحوه شکل‌گیری رفتارهای شهروندی و ضد شهروندی را شرح می‌دهد. در این مدل، هیجان نقش مرکزی را بر عهده دارد و نشان دهنده این است که رفتارها نتیجه عکس‌العمل بین محیط و افراد می‌باشند و دارای یک فرآیند عمومی هستند و به طور جزئی، متغیرهای خاص را در بر نمی‌گیرند. فرآیند علیت بین عوامل ایجاد کننده هیجان، یک طرفه نمی‌باشد، بلکه دو طرفه است و افراد به صورت واکنشی و فراتر از کنترل شخصی خود، به این شرایط واکنش نشان می‌دهند (اسپکتر و فاکس^{۱۸۴}، ۲۰۰۲).

۲-۳-۷-۴- رفتارهای شهروندی سازمانی در ورزش

یکی از مفاهیمی که توجه فوق‌العاده تحقیقات سازمانی را به خود جلب کرده و توانسته دیدگاه جدید و بی‌نظیری در ورزش ایجاد کند، رفتار شهروندی سازمانی است (آئویاگی^{۱۸۵} و دیگران، ۲۰۰۸). مطالعه تیم‌های سازمانی مؤثر و کارآمد، به میزان زیاد به حیطة مدیریت ورزشی توصیه و پیشنهاد شده و در حقیقت، محققان و صاحب‌نظران مدیریت ورزشی، به استفاده بهتر از ادبیات فضیلت

183- Anti Citizenship Behavior
184- Spector & Fox
185- Aoyagi

سازمانی تشویق و ترغیب شده‌اند (جونز^{۱۸۶}، ۲۰۰۲ و رُکا^{۱۸۷}، ۲۰۰۸). شاید در هیچ زمینه‌ای اعتقاد به اثربخشی تیمی به اندازه دنیای ورزش اهمیت و تقاضا پیدا نکرده است. مربیان، رهبران تیم‌ها و مشاوران، اهمیت آن را تشخیص داده و زمان و تلاش زیادی را برای ساختن تیم‌هایی اثربخش صرف کرده‌اند (مولن و کوپر^{۱۸۸}، ۱۹۹۴). اثربخشی سازمانی در دپارتمان‌های ورزشی که در محیط به شدت رقابتی مشغول فعالیت هستند، به میزان زیادی به تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی کارکنان آنها (مانند سرپرستان، کارمندان، مربیان و ورزشکاران) وابسته است (رُکا، ۲۰۰۸).

علاوه بر این، با اینکه ورزشکاران عموماً برای بروز رفتارهای شهروندی (و فرانقشی) پاداش می‌گیرند و یا بالعکس، برای عدم بروز رفتارهای شهروندی تنبیه می‌شوند، انجام رفتارهای شهروندی به میزان زیادی اختیاری است. آئویاگی و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای با عنوان رفتارهای شهروندی در ورزش و روابط آن با رهبری، انسجام تیمی و رضایتمندی ورزشکاران، دریافتند که رفتار شهروندی، به عنوان مفهومی استثنایی و با ارزش در ورزش می‌باشد.

همچنین در تحقیقات آنها، رابطه رفتار شهروندی با مدل چند بعدی رهبری، انسجام تیمی و رضایتمندی ورزشکاران به طور مستقیم و معنی‌دار تأیید شد (آئویاگی و دیگران، ۲۰۰۸). همچنین رُکا (۲۰۰۸) در بررسی رابطه حمایت‌های سازمانی ادراک شده و عملکرد سازمانی، دریافت که در سازمان‌های ورزشی، رفتارهای شهروندی سازمانی، نقش میانجی را ایفا می‌کند و سبب رسیدن به اهداف سازمانی می‌شود (رُکا، ۲۰۰۸).

186- Jones
187- Rocha
188- Mulen & Cooper

۲-۳-۸- نارسایی‌های تعبیر معنویت و رفتار شهروندی سازمانی

در ابتدای بحث، این سؤال مطرح می‌شود که آیا دین در دنیای کنونی، می‌تواند همچون گذشته نیازهای انسان را تأمین کند یا نه؟ برخی بر این باورند که به مدد پیشرفت‌های علمی که در سایه عقلانیت و اندیشه‌ورزی در دوران اخیر صورت گرفته، دیگر نیازی به دین احساس نمی‌شود و عقل و علم، بهتر می‌توانند پاسخ‌گوی نیازهای^{۱۸۹} انسان امروزی باشند. عده‌ای نیز با اتخاذ موضع مخالف، در صدد احیاء دین برآمدند. در این میان، برخی با نگاه تطبیقی و تحمیلی، به تجدّد و نوآوری در آموزه‌های دینی رو آورده‌اند!

دیدگاه نخست را سکولاریسم می‌خوانند که به کنار گذاشتن دین از عرصه اجتماع و عدم دخالت آن در شؤون گوناگون زندگی قائل بوده و منکر ربوبیت پروردگار می‌باشد و دستیابی به آرامش در سایه یقین به پاداش‌ها و وعده‌های الهی در آخرت را قبول ندارد، لذا در صدد القای این نگرش است که فارغ از اندیشه و روش متکی بر وحی، باید برای تسکین ناآرامی‌ها و رنج‌های درونی، رابطه انسان‌ها با عوامل محیطی را به گونه‌ای تفسیر نمود که میان تلاطمات روحی و آرامش زودرس، فاصله زمانی و مکانی حاصل نشده و موانع دستیابی به آرامش زودرس از میان برود و با استفاده هر چه بیشتر از مواهب دنیایی، احساس نیاز به نعمت‌های اخروی (که از دیدگاه دنیاگرایان، موهوم و خیالی است) از اذهان، زدوده شود. متأسفانه مباحث رفتاری و مدیریتی نیز از تعدّی سکولاریسم در امان نمانده و با وجود منابع غنی اسلامی موجود در کشور، تا کنون بررسی‌چندانی درباره مفاهیم معنویت و رفتار از دیدگاه اسلام، صورت نگرفته و در پاره‌ای از موارد نیز بدون توجه به منشأ و ریشه موضوع، به بررسی‌های

۱۸۹- نکته حائز اهمیت، تفکیک میل از نیاز و دقت در رابطه میان آنهاست. از دیدگاه نسبت‌های چهارگانه (نسب اربع)، رابطه میان میل و نیاز، عموم و خصوص من وجه است. به این معنا که برخی از میل‌ها، نیاز است و برخی از نیازها، میل است، اما میل، ممکن است نیاز نباشد و نیاز ممکن است میل نباشد. مثلاً کشش به خوردن غذاهای چرب، برای کسی که مبتلا به چربی خون است، میل محسوب می‌شود، در حالی که مورد نیاز نیست و روزه‌داری که امری ضروری و مورد نیاز است، اما در برخی از افراد، مطابق میل نیست. از این جهت بسیاری از مواردی که جزو نیازهای بشری تلقی می‌شود، در حقیقت امیالی است که دین، جایگاهی برای آنها قائل نیست.

سطحی بر مبنای یافته‌های غربی اکتفا شده است. بررسی‌هایی که بعضاً به تطبیق نظریه‌های سکولاریستی بر دین انجامیده است! در حالی که دیدگاه‌های دینی در هر موضوع باید فارغ از تحمیل و تطبیق، بررسی شوند، چنانکه امام صادق (ع) فرمودند: «وَاللَّهِ لَوْ يَرُؤُونَ [النَّاسَ] مَحَاسِنَ كَلَامِنَا لَكَانُوا بِهِ أَعَزَّ وَ مَا اسْتَطَاعَ أَحَدٌ أَنْ يَتَعَلَّقَ عَلَيْهِمْ بِشَيْءٍ وَ لَكِنْ أَحَدُهُمْ يَسْمَعُ الْكَلِمَةَ فَيَحْطُ إِلَىٰهَا عَشْرًا» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱۵، ص ۵۲۴) «به خدا قسم، اگر مردم، فقط زیبایی‌های کلام ما را نقل کنند، نزد همگان عزیزتر بوده و هیچ کس نمی‌تواند آنها را به خطا [و لاقبل سوء برداشت] متهم نماید. اما افسوس که برخی از مردم، کلمه‌ای می‌شنوند و ده چیز دیگر [در قالب برداشت شخصی و در واقع میل و هوی] بر آن می‌افزایند.»

علامه مجلسی در شرح این کلام می‌گوید: «يُنزَلُ عَلَيْهَا وَ يَضُمُّ بَعْضَهَا مَعَهَا عَشْرًا مِنْ عِنْدِ نَفْسِهِ فَيُفْسِدُ كَلَامَنَا وَ يَصِيرُ ذَلِكَ سَبَبًا لِإِضْرَارِ النَّاسِ لَهُمْ» (مجلسی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۶، ص ۱۶۳) «[مقصود آن است که برخی افراد] خواست خود را بر کلام اهل‌بیت (ع) تحمیل نموده و با افزودن آراء خود، گاه تا ده برداشت، از پیش خود می‌گویند و کلام اهل‌بیت (ع) را تباه نموده و موجب ایجاد زیان برای مردم می‌شوند.» در ادامه به نقد و بررسی برخی نارسایی‌ها و اشکالات ریشه‌ای در حوزه معنویت و رفتار شهروندی سازمانی، از دیدگاه دینی پرداخته شده است.

۲-۳-۸-۱- ابهام در تعریف معنویت

همانطور که ذکر گردید، واژه معنوی، منسوب به معنی (بر وزن مَرَضِي) و معنی (بر وزن رعنا) بوده و معنویت، مصدر جعلی است که فارسی‌زبانان آن را ساخته‌اند (دهخدا، ۱۳۴۱). یکی از اشکالات مهم درباره دو تعبیر معنوی و معنویت، علاوه بر ابهام در اشتقاق آن از «معنی» یا «معنا»، ابهام در تقابل معنی با لفظ یا صورت (ظاهر) است و مطلب مهم‌تری که تا کنون از چشم پژوهشگران مخفی مانده، آن است که امور غیر لفظی یا غیر ظاهری (باطنی)، اعم از خیر و شرّ (و پسندیده و ناپسند) است و تخصیص امر معنوی به حقایق نیک و پسندیده (مطابق تعاریف رایج در حوزه معنویت) بلاملاک و فاقد

معیار است. ابهام و گستردگی دامنه تعریف «معنویت»، استفاده‌کنندگان از این تعبیر را وادار نموده تا حسب ذوق و سلیقه خود (یا بر مبنای رأی و گمان)، به تولید و ارائه مصداق برای آن بپردازند. این در حالی است که دین مبین اسلام، برای معرفی امور پسندیده، از تعابیر گویا و رسایی بهره گرفته و ما را از به‌کارگیری عبارات مبهمی چون «معنوی» و «معنویت» که با ده‌ها توجیه و تفسیر باید آن را بر آموزه‌های دینی و یا امور خیر مورد قبول انسان‌ها تطبیق داد، بی‌نیاز گردانده است.

با دقت درباره مفهوم معنویت در ادبیات پژوهشی سکولار، می‌توان دریافت که محققان این حوزه، بیشتر در صدد آنند که معنویت (در محیط کار) را امری فراتر از دین و تلاشی برای یافتن هدف غایی زندگی و همسو نمودن کار و تلاش (و سایر امور زندگی) با آن هدف، تعریف نمایند. چنانکه میتروف، معنویت محیط کاری را چنین تعریف نموده است: «تمایل به یافتن هدف غایی زندگی کاری و زیستن بر اساس آن هدف» (کاوانا، ۱۹۹۹). در تعریفی دیگر، درباره معنویت گفته شده که در واقع استفاده از معنویت در محیط کار، تلاشی برای یافتن هدف نهایی فرد در زندگی کاری است، تا بدین وسیله بتواند با همکاران خود و کسانی که با او ارتباط کاری دارند، ارتباطی قوی برقرار کند و نوعی هماهنگی میان عقاید اصلی فرد و ارزش‌های سازمان ایجاد گردد (مرادی، ۱۳۸۵). کاوانا (۱۹۹۹) می‌گوید: اغلب کارکنان دارای زندگی کاری، زندگی خانوادگی و زندگی معنوی جدا و مجزایی می‌باشند (کاوانا، ۱۹۹۹). زمانی که زندگی کاری با زندگی معنوی کارکنان پیوند بخورد (همسویی هدف زندگی با هدف شغلی)، موجب پیدایش نیرویی قدرتمند در زندگی افراد سازمان می‌شود. افراد با داشتن چنین نیرویی، تقریباً با هزاران ساعت کار می‌توانند کاری لذت‌بخش‌تر، متوازن‌تر و معنادارتر داشته باشند. پیوند (همسویی) زندگی کاری و زندگی معنوی افراد باعث ایجاد رضایت بیشتر افراد از کارشان می‌شود و سبب می‌گردد زمانی که افراد از محیط کار خود فارغ و به خانواده می‌پیوندند، به جای گریز از یکدیگر، به یاری هم بشتابند. در نتیجه سازمان‌ها با افرادی اخلاقی‌تر و کارآمدتر، نوآوری بیشتری خواهند داشت که این امر، تأثیر مستقیمی بر موفقیت خواهد گذاشت (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹).

گیبونز، ۲۰۰۱، یزدانی و دیگران، ۱۳۸۹، ذنیل^{۱۹۰}، ۲۰۱۵).

۲-۳-۸-۲- هدف خلقت و هدف انسان!

در نگاه دینی، انسان موظف است که هدف خلقت را دریافته و تمام ساعات عمر خود را (در منزل، محیط کار، اجتماع و...) صرف رسیدن به این هدف کند. به عبارت دیگر، انسان باید اهداف ریز و درشت خود را بر هدف خلقت منطبق نموده و زندگی خود را با آن همسو گرداند. آموزه‌های دینی که از منابعی چون قرآن، احادیث و روایات وارده از خاندان عصمت(ع) سرچشمه گرفته و به دست می‌آید، ابعاد گوناگونی برای اراده حکیمانه خداوند از خلقت (که از آن به هدف آفرینش تعبیر می‌شود) معرفی نموده است که همگی، دایرمدار دستیابی انسان‌ها به محاسن و مکارم اخلاق و بروز رفتار نیکو، در سایه تمسک به ولایت محمد و آل محمد(ع) و به‌کارگیری آموزه‌های اعتقادی و عملی آن است.

امیرالمؤمنین(ع) در این باره فرمودند: «أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى لَمَّا خَلَقَ خَلْقَهُ أَرَادَ أَنْ يَكُونُوا عَلَيَّ آدَابٍ رَفِيعَةً وَأَخْلَاقٍ شَرِيفَةً» (طبرسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۲۰۷) «ای مردم، به درستی که خداوند تبارک و تعالی، هنگامی که خلق را آفرید، اراده‌اش آن بود که این خلق، دارای آداب رفیع و اخلاق شریف شوند.»

بنابراین هدف نهایی آفرینش، اصلاح اخلاق و رفتار بر مبنای تعالیم و آموزه‌های دینی است. خداوند مالک تمام صفات جمالی و کمالی است و اقتضای ذاتی این صفات، ظهور و بروز و اظهار و آشکار ساختن آنهاست، لذا خداوند خواست تا قدرت خود را بر ایجاد جمال و کمال (به سبب اصلاح و تربیت و زدودن رذائل و ایجاد مکارم و فضائل اخلاق) آشکار سازد و این گونه بود که آفرینش را بر پا نمود (طیب، ۱۳۸۹).^{۱۹۱} چنانکه در کلام نورانی امیرالمؤمنین(ع) می‌خوانیم: «الْحَمْدُ لِلَّهِ الْمُتَجَلَّى لِخَلْقِهِ بِخَلْقِهِ» (شریف الرضی، ۱۴۱۴ق، ص ۱۵۵) «سپاس خداوندی را که برای آفریدگانش، به وسیله خود

آفریده‌هایش تجلی نمود.»

با چنین دریافتی از مفهوم آفرینش، می‌توان گفت که هدف آفرینش، این است که آینه‌ای به وجود آید که زیبایی‌های خداوند صاحب جمال را در خود جلوه‌گر سازد، بنابراین هدف غایی آفرینش، پدید آمدن موجودی است که آینه تمام‌نمای اسماء و صفات الهی باشد (طیب، ۱۳۸۹، ص ۱۹۷). به بیان دیگر، هدف خلقت این است که انسان به عنوان مخلوق صاحب اختیار، با عیب متولد شود (سوره ابراهیم، آیه ۳۴، سوره اسراء، آیه ۱۱، سوره احزاب، آیه ۷۲، ابن شعبه حرانی، ۱۳۶۳، ص ۳۲۰، تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۱۰۵) و در سایه حسن اختیار، به ولایت محمد و آل محمد (ع) متمسک شده و به مکارم و محاسن اخلاق، نایل گردد و زوایایی از صفات الهی را در خود متجلی کند تا ربوبیت خداوند و قدرت الهی بر اصلاح و تربیت مخلوق معیوب صاحب اختیار، آشکار شود، که این امر (تجلی قدرت خداوند در دایره اختیار) در کنار آفرینش حیوانات به عنوان مخلوقاتی که با همان اخلاق و صفاتی که تولّد یافته‌اند، می‌میرند و فرشتگانی که مظهریتی جز نیکی و طاعت و تمحید و تقدیس الهی ندارند، زاویه دیگری از قدرت خداوند را آشکار می‌گرداند.

از آنجایی که محمد و آل محمد (ع) تنها مخلوقات معصوم و بی‌عیب و نقص ذات اقدس الهی هستند، مظاهر صفات خداوند می‌باشند (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۶، ص ۱۴). از سوی دیگر، سایر انسان‌ها فاقد عصمت بوده و آکنده از عیب و کاستی‌اند (سوره ابراهیم، آیه ۳۴، ابن شعبه حرانی، ۱۳۶۳، ص ۳۲۰، تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۱۰۵). از این جهت نیل به صفات ربّ و تجلی آن، میسر نیست، مگر به سبب اصلاح اخلاق و رفتار و کسب تربیت در سایه تمسک به ولایت اهل‌بیت (ع) به عنوان واسطه میان خالق و مخلوق (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۳، ص ۱۰۱).

امام صادق (ع) به جابر جعفی درباره اسماء و صفات الهی فرمودند: «نَحْنُ مَعَانِيهِ وَ مَظَاهِرُهُ فَيْكُمُ» (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۶، ص ۱۴) «ما خاندان معانی، مظاهر (و تجلی دهنده آثار و قدرت) او در میان شما هستیم.» و در توقیع مبارک حضرت ولیعصر (عج) پس از شهادت امام عسکری (ع) پس از مطالبی، آمده است: «نَحْنُ صَنَائِعُ رَبِّنَا وَ الْخُلُقُ بَعْدَ صَنَائِعِنَا» (طبرسی، ۱۴۰۳، ج ۲، ص ۴۶۷) «ما مصنوعات

پروردگارمان هستیم [که تمامی صفات خداوند را در خویش جمع نموده و تجلی می‌دهیم، چنانکه هر صنعت‌گری، مهارت و هنر خود را در صنعتش متجلی می‌کند] و مردم، مصنوعات ما خاندان محسوب می‌شوند [که در سایه تمسک به ولایتمان، صفات ما در خود جای داده و آشکار می‌کنند و ولایت ما، هنر و شایستگی ما را در اصلاح و تربیت نشان داده و هنرنمایی خداوند را متجلی می‌نماید].»

بنابراین خداوند ولایت محمد و آل محمد (ع) را یگانه وسیله و سبب تحقق هدف خلقت و ارتباط خالق و مخلوق قرار داده است (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۲۳، ص ۱۰۱). ولایتی که رابطه محیط پیرامونی و فعل و انفعالات محیطی (اعم از اقوال و افعال اطرافیان) را اظهار می‌کند که همچون آینه عمل نموده و آشکار کننده کاستی‌های اخلاقی و عیوب ذاتی و درونی انسان‌هاست (ابن ابی‌الحدید، ۱۴۰۴ق، ج ۲۰، ص ۲۷۱، ابن شعبه حرانی، ۱۳۶۳، ص ۵۰۶).

طبق این تفسیر، علت تامه ناآرامی‌ها و تلاطمات قلبی، رذائل و عیوب قلبی انسان‌ها بوده و میان خطای خاطی (در قول و فعل ناپسند او) با تقصیر او در ایجاد ناآرامی تفاوت وجود دارد (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۴۱، ص ۵۱) و تنها راه رسیدن به آرامش فردی و تولید امنیت جمعی و بروز رفتارهای نیک در همه ابعاد زندگی (اعم از زندگی فردی، کاری و سازمانی)، یقین به پاداش‌ها و وعده‌های الهی در آخرت و عمل به آموزه‌های دینی است. با عرضه چنین نگرشی در قبال محیط و اطرافیان، ولایت، انسان‌ها را از نسبت دادن تلاطمات قلبی به دیگران و توسل به ستیزه‌جویی و کام‌جویی، در راستای تسکین ناآرامی‌های قلبی و تلاطمات درونی، باز می‌دارد (شریف‌الرضی، ۱۴۱۴ق، ص ۴۵۷) و در عوض، آنها را به سعی در ایجاد آرامش و کسب مکارم اخلاق و در نتیجه تعامل نیکو با اطرافیان و ایجاد امنیت برای آنها ترغیب نموده و آن را زمینه دستیابی به امنیت آخرتی (از آتش جهنم) معرفی می‌نماید (ابن بابویه، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۹). ولایتی که منشأ همه نیکی‌ها بوده (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۸، ص ۲۴۲) و احسان و نیکی را نه تنها در قبال احسان، بلکه در قبال اسائه و بی‌ادبی (بحرانی، ۱۳۷۴، ج ۳، ص ۳۸۴) و عفو را در قبال ظلم (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲، ص ۱۰۷) و به طور کلی، نیکی را در قبال

نیکی و بدی، نسبت به همه انسان‌ها، اعم از مؤمن، کافر، منافق و... تجویز می‌نماید (سید بن طاووس، ۱۴۰۹ق، ج ۱، ص ۲۱۳، مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۶۸، ص ۳۰۹).

با توجه به آنچه ذکر شد، انسان‌ها باید در همه ساعات عمر خود، به ویژه هنگام کار (که بخش قابل توجهی از ساعات زندگی بسیاری را تشکیل می‌دهد) تلاش نمایند تا نگرش‌ها و رفتارهای خود را (در سایه به‌کارگیری آموزه‌های ولایت) با هدف خلقت همسو کنند تا بتوانند به نعمت‌های جاودانه اخروی دست یابند (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۳۹، ص ۲۴). افسوس که امروزه در برخی جوامع، جایگاه دین با اندیشه‌های سکولار عوض شده و معنویت به معنای تمایل درونی و ذاتی موجود در هر انسان برای رسیدن به کمال و درک معنا و هدف اصلی زندگی تلقی می‌گردد و دین به معنای وابستگی و ارتباط داشتن به یک تشکل یا نهاد و باورهای ساختاری یک سیستم می‌باشد (برَدلی و کانوئی، ۲۰۰۳) تا جایی که در تحقیقی، حدود ۶۰ درصد از شرکت‌کنندگان، نگرش مثبت به معنویت و نگرش منفی به دین داشتند (برَدلی و کانوئی، ۲۰۰۳)!

حال منصفانه بگوییم، آیا به‌کارگیری تعبیر موهوم معنویت با وجود ده‌ها اختلاف در مصادیق ارائه شده برای آن، می‌تواند هدف متعالی و مقدسی چون تحقق صفات ربّ در خلق معیوب را موجب شده و تجلی مکارم اخلاق را به ارمغان آورد؟! سؤالی که یقیناً پاسخ آن منفی است و بر بی‌ثمری به‌کارگیری و دلبستگی به مفهوم مبهم و تعبیر نارسای معنویت، دلالت دارد. شاید بتوان به این نکته متفطن شد که سکولاریسم (که در پی حذف دین از عرصه زندگی بشری است) برای اینکه بتواند انسان‌هایی را که به ظاهر طالب دین بوده و در جستجوی هدف خلقت و همسویی با آن هستند، به بینش و نگرش خود متمایل کند، از تعبیر معنویت بهره گرفته و بر خلاف آنچه وعده داده، جلوه‌گر نموده است و با دور نمودن انسان‌ها از حقیقتی که انبیاء و اوصیاء(ع) به آن دعوت نموده و تنها آن را تحقق‌بخش هدف خلقت معرفی کرده‌اند، انسان‌ها را سرگرم بحث و جدل درباره امور بی‌ثمری نموده است که هیچگاه پایان ندارد و هرگز به تحقق عامل نجات در زندگی منتهی نمی‌شود. سکولاریسم با همه الفاظ فریبنده خود، تنها این اندیشه کهنه و پوسیده را ترویج می‌دهد که مصائب، نه به پروردگار و کیفر او، بلکه به

عادت طبیعت باز می‌گردد و از حکمت و عمد و تدبیر و تقدیر و در نتیجه وعده‌های الهی در آخرت، خبری نیست! اندیشه‌ای که سبب هلاکت امت‌های گذشته گردید.

۲-۳-۸-۳- رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه دینی

سرنوشت علم اخلاق و رفتار، به پاسخ این سؤال بستگی دارد که آیا خصوصیات اخلاقی و رفتاری بشری قابل تغییر است یا خیر؟ چراکه اگر اخلاق، قابل تغییر نباشد، رسالت رسولان الهی(ع) و برنامه‌های اخلاقی و تربیتی، لغو و بی‌ثمر خواهد بود که این امر، با هدف آفرینش و بعثت رسول گرامی اسلام(ص) که هدف از آن، تکمیل نمودن کرامت‌های اخلاقی است، در تضاد می‌باشد. کراماتی که پیامبر اکرم(ص) درباره‌اش فرمودند: «إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ» (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۳۴۵) «به درستی که برای اتمام مکارم اخلاق مبعوث شده‌ام.»

طبق این حدیث، تغییر صفات و خصال زشت و تحصیل مکارم اخلاق، نه تنها امری ممکن، بلکه ضروری و لازم است. شاید در نگاه اولیه، چنین به ذهن متبادر شود که اکثر ابعاد ذکر شده توسط محققین درباره رفتار شهروندی سازمانی، همان خصال است که به صورت کامل‌تر در روایات مربوط به مکارم اخلاق و صفات اهل ایمان، ذکر شده است، در حالی که موارد ذکر شده توسط پژوهشگران غربی، علاوه بر اینکه جنبه تمثیلی (نه حصری) دارد، مسائلی غیر مهم بوده و بعضاً با اشکالات و ابهامات فراوان روبه‌روست. در حالی که آموزه‌های دینی، تفسیر روشنی از مکارم اخلاق و صفات و خصال که مولد همه رفتارهای نیک (اعم از رفتارهای فرا وظیفه‌ای و فرانقشی) در زندگی شخصی، سازمانی و اجتماعی می‌باشد، ارائه داده است.

نکته بسیار مهم در مباحث اخلاقی و رفتاری، آن است که ایجاد تحول و تغییر مستقیم در اخلاق و رفتار، امری غیر ممکن بوده و مدیران و رهبران سازمان، هرگز قادر نیستند که به یکباره، اخلاق و رفتار کارکنان خود را تغییر دهند. مثلاً کارکنان سازمان را به صبوری بیشتر وا دارند! به بیان دیگر، انسان هیچگاه قادر نیست مستقیماً اخلاق و رفتار خود را تغییر دهد و صفتی را محدود یا حالت جدیدی را در خود به وجود آورد، بلکه اسلوب و طرز نفوذ انسان بر اخلاق و رفتارش، از جنس تسلط

او بر ساعت‌های رومیزی است که مستقیماً نمی‌تواند شیشه را شکسته و عقربه‌های آن را را بچرخاند، بلکه پشت ساعت، پیچی تعبیه شده که باید آن را بچرخاند و آن پیچ، چرخ دنده‌ای را می‌چرخاند و آن چرخ، چرخ دیگر را و با حرکت و جابه‌جایی چند واسطه، عقربه پشت شیشه حرکت می‌کند و تنظیم می‌گردد. با دقت در مثالی که ذکر گردید، می‌توان چنین نتیجه گرفت که انسان‌ها به عقربه‌های ساعت، از سویی هم تسلط دارند و هم ندارند. بنابراین اصلاح اخلاق و رفتار، مستقیماً در کنترل انسان نیست، اما از طرفی به او تکلیف شده تا رفتار خود را خوب و معتدل نماید! از این جهت انسان نیاز دارد تا با مسیر اصلاح و تربیت آشنا شده و پیچ و خم‌های آن را به خوبی ببیند. لذا صرف سخن گفتن درباره رفتار و انواع آن، بدون در نظر گرفتن عوامل ایجاد کننده و تغییر دهنده، از منظر آموزه‌های دینی، فاقد موضوعیت است.

دین مبین اسلام، کسب معرفت و علم آموزی به منظور اصلاح بینش را زمینه‌ساز تغییر رفتار معرفی می‌نماید و اصلاح بینش را منشأ تولید رفتار نیک (اعم از وظیفه‌ای و فرا وظیفه‌ای) می‌داند. از نگاه آموزه‌های دینی، انسان باید (همانطور که پیشتر ذکر شد) تلاش نماید فعل و انفعالات محیطی (اقوال و افعال اطرافیان، اعم از مافوق و مادون خود) را آینه‌ای به منظور شناسایی رذائل اخلاقی خود، تلقی نموده (ابن ابی‌الحدید، ۱۴۰۴ق، ج ۲۰، ص ۲۷۱، ابن شعبه حرانی، ۱۳۶۳، ص ۵۰۶) و آنها را هنگامی که مرتکب خطا یا اشتباهی می‌شوند، مقصّر در ایجاد تلاطمات درونی خود به حساب نیاورد، بلکه با اقرار به عیب و کاستی خویش و امید به وعده‌های الهی در آخرت، آرام بگیرد و پس از دستیابی به آرامش، در قبال خطاکار تصمیم‌گیری نماید (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۴۱، ص ۵۱).^{۱۹۲} چنین بینشی، به

۱۹۲- با توجه به قاعده «لَا ضَرَرَ وَ لَا ضِرَارَ فِي الْإِسْلَامِ» (مجلسی، ۱۴۰۴ق، ج ۱۹، ص ۴۰۴) چشم‌پوشی از خطای اطرافیان، تنها ناظر به رفع تقصیر از آنها در ایجاد ناآرامی است و انسان باید پس از حصول آرامش درونی، به منظور جلوگیری از ضرر و زیان (اعم از جسمی، مالی و...) اقدام نماید، همچنانکه امیرالمؤمنین(ع) از شتاب در قتل عمرو بن عبدود خودداری نموده و انگیزه تأنی در این امر را چنین بیان نمود که: «قَدْ كَانَ شَتَمَ أُمِّي وَ تَقَلَّ فِي وَجْهِ فَخَشِيَتْ أَنْ أُضْرِبَهُ لِحَظِّ نَفْسِي فَتَرَكْتُهُ حَتَّى سَكَنَ مَا بِي ثُمَّ قَتَلْتُهُ فِي اللَّهِ» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۴۱، ص ۵۱) «او به مادرم ناسزا گفته و به صورتم آب دهان انداخت. به همین دلیل ترسیدم کشتن او

صورت خودکار، مؤلف هزاران رفتار نیک همچون کظم غیظ، مروّت، عفو، صبر، تحمّل، رفق، حلم، رأفت و... خواهد شد.

۲-۳-۸-۴- علم و بینش، عوامل سازنده رفتار

خداوند انسان را موجودی صاحب اختیار آفریده و استطاعت قبول تکالیف الهی را که به رهایی از دام عیوب نفس و تزکیه‌اش منتهی می‌شود، به او داده و بر کسب علم و دانش و تحصیل معرفت نسبت به (عیوب نفس و) ابزارهای اصلاح و تربیت، تأکید فراوان نموده است تا جایی که پیامبر(ص) فرمودند: «بِالتَّعْلِيمِ أُرْسِلْتُ» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۲۰۶) «برای تعلیم فرستاده شده‌ام.»^{۱۹۳} امام صادق(ع) درباره اهمیت کسب علم، فرمودند: «وَجَبَ عَلَى الْعَاقِلِ طَلْبُ الْعِلْمِ وَالْإِدْبِ الَّذِي لَا قِوَامَ لَهُ إِلَّا بِهِ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱، ص ۲۸) «طلب علم و ادب بر عاقل واجب است. علمی که بدون ادب، قوام و استحکام ندارد.» علمی که رسول خدا(ص) درباره‌اش فرمودند: «طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ وَ مُسْلِمَةٍ» (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۵۵۷) «طلب علم بر هر مرد و زن مسلمانی، فرض و واجب است.» که در تفسیر این علم، امام صادق(ع) فرمودند: «أَيُّ عِلْمٍ التَّقْوَى وَ الْيَقِينِ» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۲، ص ۳۲) «مقصود از این علم، [علوم و فنون روز نیست، بلکه] علم تقوی و یقین است.»

امیرالمؤمنین(ع) فرمودند: «أَشْرَفُ الْعِلْمِ مَا ظَهَرَ فِي الْجَوَارِحِ وَ الْأَرْكَانِ» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۴۵) «شریف‌ترین علم‌ها، آن است که در اعضا و جوارح آشکار شود.» و در روایت دیگر فرمودند: «عِلْمُ الْمُؤْمِنِ فِي عَمَلِهِ» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۱۵۲) «علم مؤمن در عملکرد (و رفتار) او (مانند عفو،

برای شفای غیظ خودم باشد؛ نه برای رضای خدا. پس او را رها نمودم تا غیظم را فرو خورده و آرام شوم. سپس او را برای رضای خدا گشتم.»

۱۹۳- نکته قابل توجه درباره احادیثی که پیرامون علت بعثت رسول خدا(ص) وارد شده، این است که بیان اهداف گوناگون از سوی محمد و آل محمد(ع) نشانگر تعدد هدف نیست، بلکه همگی، مراحل مختلف هدف واحد (که همان بهره‌مندی از ربوبیت و تجلی قدرت خداوند در اصلاح و تربیت است) می‌باشند که در مسیر واحد، به تهذیب نفس و خروج از طاعت شیطان و دستیابی به مکارم اخلاق می‌انجامند.

صبروری، حلم، کظم غیظ، تحمل، تغافل، حسن خلق و...) ظاهر می‌شود.» در حدیث دیگر، امام صادق(ع) درباره مقارنت بینش و رفتار، فرمودند: هنگامی که مؤمن را در قبر می‌گذارند، مردی خوش‌سیما و زیبا بر او وارد شده و می‌گوید: «أَنَا رَأَيْكَ الْحَسَنُ الَّذِي كُنْتَ عَلَيْهِ وَعَمَلِكَ الصَّالِحُ الَّذِي كُنْتَ تَعْمَلُهُ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۳، ص ۲۴۱) «من بینش درست و نیکویی هستم که تو بر آن بودی و عمل شایسته‌ای هستم که [به سبب بینش صحیح] آن را انجام می‌دادی.» در ادامه فرمودند: هنگامی که جسد کافر را در قبر می‌گذارند، فشار قبر آغاز شده و مرد زشتی بر او وارد می‌شود و می‌گوید: «أَنَا عَمَلِكَ السَّيِّئُ الَّذِي كُنْتَ تَعْمَلُهُ وَرَأَيْكَ الْخَبِيثُ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۳، ص ۲۴۱) «من عمل خبیث تو هستم که در دنیا انجام می‌دادی و اندیشه و اعتقاد خبیث تو می‌باشم [که مولد رفتارهای ناپسند تو بود]». بنابراین از نگاه آموزه‌های دینی، بینش و اعتقاد انسان، مقارن با عمل اوست و اعتقادات انسان (که به سبب علم و معرفت دینی شکل می‌گیرد) به اعمال او جهت می‌دهد.

در همین باره، امام صادق(ع) فرمودند: از جمله اعضای انسان که مکلف به ایمان است؛ «قَلْبُهُ الَّذِي بِهِ يَعْقِلُ وَ يَفْقَهُ وَ يَفْهَمُ وَ هُوَ أَمِيرُ بَدَنِهِ الَّذِي لَا تَرِدُ الْجَوَارِحُ وَ لَا تَصُدُّ إِلَّا عَنْ رَأْيِهِ وَ أَمْرِهِ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۳، ص ۳۴) «قلب اوست که تعقل و تفقه و فهم (و اندیشه و بینش و معرفت) به سبب آن حاصل می‌شود و بر اعضای بدن و رفتارهای ناشی از آن، حاکم است و همه جوارح طبق بینش [حاکم بر آن] و امر او عمل می‌کنند.» حدیث فوق نصّ صریح بر این مطلب است که بینش و اعتقاد، روش ساز بوده منشأ تولید رفتار و کردار درست یا نادرست است، چراکه طبق روایت فوق، رفتار اعضا و جوارح، از «رأی» (که در زبان فارسی، بینش معنا می‌شود) که بر قلب حاکم است (یعنی اندیشه و اعتقاد قلبی)، نشأت می‌گیرد.

۲-۴- رضایت شغلی

رضایت شغلی عبارت است از نگرش کلی فرد نسبت به شغلش. بدیهی است که تعریف مزبور بسیار کلی است، اما در بطن مفهوم این واژه قرار دارد (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸). میزان رضایت شغلی، معرف نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل خود است و متأثر از عوامل متعددی می‌باشد (سید جوادین، ۱۳۸۱). مآ^{۱۹۴} و همکاران، رضایت شغلی را مجموعه احساسات فرد نسبت به شغلش بیان می‌کنند (مآ و دیگران، ۲۰۰۳). گیلیس معتقد است که رضایت شغلی، پاسخی مؤثر به شغل است (گیلیس، ۱۹۹۴). از دیدگاه هرزبرگ، عواملی که به رضایت شغلی منجر می‌شود، متمایز از عواملی است که به نارضایتی شغلی می‌انجامد (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸) که شامل فرآیندها و کنترل‌های درونی سازمان یا عوامل بیرونی و عوامل انگیزشی یا عوامل درونی است (مآ و دیگران، ۲۰۰۳). اما عوامل تعیین کننده رضایت شغلی عبارتند از: ۱- عوامل سازمانی ۲- عوامل محیطی ۳- ماهیت کار ۴- عوامل فردی (مقیمی، ۱۳۸۶). در این باره باید گفت که افراد، مشاغل یا پست‌هایی را ترجیح می‌دهند که بتوانند با توجه به فرصت‌هایی که در آن پیش می‌آید، از توانایی‌ها و مهارت‌های خود استفاده کنند و در نهایت دستاوردهای موفقیت‌آمیز خود را آزادانه به نمایش بگذارند. بسیاری از افراد نیز آگاهانه و از روی میل می‌پذیرند که پول کمتری بگیرند، اما در جایی کار کنند که باب میلشان باشد. از نظر راحتی شخصی و داشتن تشکیلات و تسهیلات مناسب برای انجام کارها، محیط کار، نقش و اهمیت زیادی دارد. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان، محیطی را ترجیح می‌دهند که خالی از خطر و بدون ناراحتی باشد. همچنین برای انجام وظیفه‌ای که به کارکنان محوّل شده، کسانی که از استعدادها و توانایی‌های لازم برخوردار باشند، موفق‌تر خواهند بود و به سبب همین موفقیت، رضایت شغلی آنان بیشتر خواهد شد (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸). حاکم بودن جوّ رضایت شغلی، باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی و احساس

دلبستگی و علاقه به سازمان در افراد می‌شود. صاحب‌نظران معتقدند که وجود رابطه بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به واسطه این امر باشد که افرادی که در سازمان از رضایت شغلی بالایی برخوردار هستند، به خاطر نشان دادن عکس‌العمل متقابل خود در قبال سازمان (که توانسته است رضایت شغلی آنها را فراهم آورد) اقدام به ارائه رفتارهایی از سوی خود می‌نمایند که می‌تواند در قالب رفتار شهروندی سازمانی قرار گیرند (نوری و دعایی، ۱۳۸۸). در ادامه به بررسی مفاهیم و نظریه‌های مرتبط با حوزه رضایت شغلی، پرداخته شده است.

۲-۴-۱- بررسی مفهوم رضایت شغلی

۲-۴-۱-۱- تعریف شغل

شغل، عبارت است از گروهی از موقعیت‌های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شرایطی خاص، می‌توانند این موقعیت‌ها را احراز نموده و وظایف محوله را انجام دهند (شفیع آبادی، ۱۳۷۶). کار و شغل، فعالیتی بدنی یا فکری در جهت تولید و خدمت است. به طور کلی، کار فعالیت است که از کسی خواسته شده و در مقابل آن، به وی مزد پرداخت می‌شود (شرتز، ترجمه زندی‌پور، ۱۳۶۹). به طور خلاصه، می‌توان گفت که شغل یعنی کاری که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه می‌کند و هم امرار معاش می‌نماید.

۲-۴-۱-۲- تعریف رضایت

رضایت به رابطه میان انتظارات سازمانی و نیازهای فردی اشاره دارد. در واقع، رضایت را می‌توان میزان مناسب و اندازه بودن نقش سازمانی به شخصیت فرد دانست. رضایت هنگامی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان با نیازها و تمایلات شخصی، توافق و هم‌خوانی داشته باشند. عدم توافق و تطابق این دو، مشکلاتی از لحاظ رضایت طرفین به وجود خواهد آورد؛ رضایت تابع توافق و تعادل میان انتظارات و شرایط سازمان و پیش‌آمادگی‌ها و نیازهای شخصیتی فرد است. در حالتی که این دو تعادل و تطابق داشته باشند، رفتار به طور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد خواهد بود؛ یعنی اثربخشی، کارایی و رضایت، توأمأ حاصل خواهند شد (علاقه‌بند، ۱۳۸۹، ص ۱۵۱).

۲-۴-۱-۳- تعاریف رضایت شغلی

مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش می‌باشد. کسی که رضایت شغلی او در سطحی بالاست، نسبت به شغل یا کار خود، نگرشی مثبت دارد. کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نگرشی منفی نسبت به شغل و به کار دارد. هنگامی که درباره نگرش کارکنان بحث می‌شود غالباً مقصود چیزی جز رضایت شغلی آنان نیست. در واقع در این زمینه معمولاً این دو «رضایت شغلی» و «نگرش» را به جای یکدیگر به کار می‌برند (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸). رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (شرتز، ترجمه زندی‌پور، ۱۳۶۹).

در تعریف دیگری، رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است، مفهومی دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آنها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود (هلریگل^{۱۹۵} و دیگران، ۱۹۸۹). به اعتقاد رُگلبِبرگ^{۱۹۶} (۲۰۰۷) رضایت شغلی، به عنوان یک احساس خشنودی یا احساس مثبت است که از تحسین شغل یا تجربه شغلی حاصل می‌شود و یکی از متغیرهای نگرشی بسیار مهم در مطالعات رفتار سازمانی است. این اصطلاح، نوعی زمینه، گرایش، تمایل، علاقه، استعداد و آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب بودن یا نوعی نگرش مثبت نسبت به محیط کار است. رضایت شغلی به احساسات کلی فرد در مورد شغلش و ارزیابی که در مورد آن انجام می‌دهد، اطلاق می‌شود (رُگلبِبرگ، ۲۰۰۷).

به زعم لو^{۱۹۷} و دیگران (۲۰۰۵) رضایت شغلی، تطابق بین ادراک افراد از نیاز و دریافتی آنان از شغلی تعریف می‌شود و به عنوان یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین متغیر

195- Hellriegel
196- Rogelberg
197- Lu

محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد شده است (لو و دیگران، ۲۰۰۵) چان^{۱۹۸} و همکاران (۲۰۰۴، به نقل از چو و باولی^{۱۹۹}، ۲۰۰۷) رضایت شغلی را ارزیابی کلی فرد از کار و تجارب مربوط به کار وی که از ارزش‌ها و عقاید فرد تأثیر می‌پذیرد، تعریف کرده‌اند (ذاکرفرد و همکاران، ۱۳۹۰). بریف^{۲۰۰} (۲۰۰۵) معتقد است که رضایت شغلی، یک نگرش نسبت به شغل است و لیسلی^{۲۰۱} (۱۹۹۷) بیان می‌کند که رضایت شغلی، یک حالت هیجانی مثبت یا خوشایند است که ناشی از ارزیابی شاغل از شغل یا تجربیات خود می‌باشد. کرنی^{۲۰۲} (۱۹۹۲) نیز رضایت شغلی را به عنوان یک واکنش عاطفی (یا هیجانی) فرد نسبت به شغل خود تعریف می‌کند. این واکنش عاطفی، ناشی از مقایسه پیامدهای واقعی با تمایلات (انتظارات و خواسته‌های) کارمند می‌باشد (راوری و همکاران، ۱۳۹۱).

به زعم چاندان (۱۹۹۷) رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغل و آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می‌کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود. همچنین رضایت شغلی، عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که: افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است (مقیم، ۱۳۷۷).

لاروی^{۲۰۳} (۱۹۹۳) رضایت شغلی را یک مفهوم پیچیده می‌داند که اندازه‌گیری آن به طور عینی دشوار است و آن را تحت تأثیر دامنه وسیعی از متغیرهایی می‌داند که با عوامل شخصی، اجتماعی، فرهنگی،

198- Chan
199- Choo & Bowly
200- Brief
201- Lacy
202- Cranny
203- Lauruie

سازمانی و محیطی مرتبط است. در رابطه با رضایت شغلی، اشنایدر و اسنایدر^{۲۰۴} (۱۹۷۵) نیز رضایت شغلی را ارزیابی شخص از شرایط و موقعیت موجود در شغل و نتایج ناشی از داشتن آن شغل می‌دانند و پوتی و خان^{۲۰۵} (۱۹۸۶) احساسات فرد از ابعاد کار در سازمان را رضایت شغلی نامیده‌اند (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱).

انستیتوی تحقیقات اجتماعی میشیگان، رضایت را شامل رضایت از سازمان، رضایت از سرپرست، رضایت از شغل، رضایت از حقوق و مزایا و رضایت از گروه کاری یا همکاران می‌داند (سرمد، ۱۳۷۸). دیویس و نیواستورم، خشنودی شغلی را مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار کارکنان می‌دانند که با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. هنگامی که کارکنان به سازمانی می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها، آزمودگی‌های گذشته را که به روی هم انتظارهای شغلی را می‌آفرینند، با خود به همراه می‌آورند. خشنودی شغلی، نشانی از همداستانی توقعات نخواست‌ه انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد. (دیویس و نیواستورم، ترجمه طوسی، ۱۳۷۷). شرتزر معتقد است رضایت شغلی به معنای دوست داشتن وظایف مورد لزوم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای انجام آن دریافت می‌شود و اینکه فعالیت‌ها، امور و شرایطی که کار یک فرد را تشکیل می‌دهند، تا چه حدودی و به چه نحوی نیازهایش را برآورده می‌سازد، بستگی به قضاوت وی دارد (شرتزر، ترجمه زندی‌پور، ۱۳۶۹). کینزبرگ^{۲۰۶} و همکارانش که رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند، به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند:

۱. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌گردد، اولی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دومی، لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسؤولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

204- Schneider & Snyder
205- Putti & Kheun
206- Keens Berg

۲. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. عوامل درونی که خصوصیات و حالات فردی را شامل می‌گردند، در مقایسه با عوامل بیرونی که شرایط کار و اشتغال را در بر می‌گیرد، از ثبات بیشتری برخوردارند. لذا رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. رضایت کلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است. رضایت شغلی نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد که زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمان شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. لذا می‌توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متأثر می‌باشد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۲). عسکری و کلدی (۱۳۸۲) بیان می‌کنند که رضایت شغلی، ترکیب معینی از عوامل گوناگون چه درونی (مانند احساس لذت از انجام کار) و چه بیرونی (مانند حقوق و مزایا و روابط کاری) است که سبب می‌گردد فرد از شغلش راضی باشد (رضایی و خلیل‌زاده، ۱۳۸۸).

۲-۴-۲- عوامل تعیین کننده رضایت شغلی

مدارک و شواهد نشان می‌دهد که برخی از عوامل مهم، موجب رضایت شغلی می‌گردند. آنها عبارتند از: معارضه یا گیرایی کار، سیستم پاداش که بر اساس عدل و مساوات باشد، شرایط کاری که فرد را حمایت کنند و همکاران و یاران شغلی که فرد را یاری دهند و پشتیبان وی باشند (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸). همچنین استنتاج کلی مایو در تحقیقات خود این بود که رضایت خاطر حاصل از کار، تا حد زیادی به الگوی اجتماعی گروه کار بستگی دارد. در جایی که احساس اعتبار و اهمیت، تعیین کننده هنجارهای تعاون و بازدهی بیشتر است، شرایط فیزیکی تأثیر آنچنانی نخواهند داشت (پیو، هیکسن و هینینگز، ترجمه میرکمالی و کبیری، ۱۳۸۱).

معمولاً کارکنان شغل‌هایی را ترجیح می‌دهند که بتوانند به سبب آن، برای بالا بردن مهارت‌ها و توانایی‌های خود از فرصت‌های موجود استفاده کنند و شغل‌هایی را دوست دارند که در آنها تخصص وجود داشته باشد، آزادی عمل داشته باشند و درباره کارهایی که خوب انجام می‌دهند، نتیجه به آنان داده شود. این ویژگی‌ها باعث می‌شود که فرد از نظر ذهنی، احساس رضایت کند و کار را هم‌اوردطلب

بشناسد. شغل‌ها یا کارهایی که هم‌اوردطلب نباشند، موجب کسالت و خستگی فرد می‌شوند و از سوی دیگر استیصال و احساس شکست به بار می‌آورند. اما اگر شرایط به گونه‌ای باشد که میزان هم‌اوردطلبی شغل در سطحی متوسط باشد، بیشتر کارکنان از انجام چنین کاری احساس رضایت و لذت می‌نمایند. کارکنان می‌خواهند که سیاست‌های ارتقاء مقام و سیستم پرداخت به گونه‌ای باشد که از نظر آنان عادلانه است، یعنی دارای هیچ ابهام و گزارشات رمزی نباشد و پرداخت حقوق با نوع انتظارات آنان متناسب باشد. هنگامی که کارکنان سیستم پاداش و پرداخت حقوق را عادلانه بدانند و معتقد باشند که با توجه به سطح مهارت، حقوق پرداخت می‌شود، رضایت شغلی افزایش می‌یابد. به همین گونه، کسانی که چنین پندارند که سیاست ارتقاء افراد بر اساس عدل و برابری به اجرا در می‌آید، در کار خود احساس رضایت بیشتری می‌کنند. کارگران همواره از دیدگاه راحتی فردی و تسهیلات یا تمهیدات موجود، به محیط کار توجه می‌کنند. آنها ترجیح می‌دهند که محیط کار سالم، بی‌خطر، آرام، تمییز و بدون هیچ خدشه‌ای باشد. سرانجام افراد می‌خواهند که از کار خود، نتیجه‌ای بیش از پول دریافت کنند. برای بیشتر کارکنان، کار، چیزی بیش از پول است و می‌تواند نیازهای اجتماعی آنان (روابط اجتماعی) را تأمین کند. بنابراین هیچ جای شگفتی نیست که داشتن همکاران صمیمی و پشتیبان زندگی، موجب افزایش رضایت شغلی می‌گردد (رابینز ۱۹۴۳، مترجمان پارساییان و اعرابی، ۱۳۷۸).

محققان مدت‌هاست در جست و جوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره هستند. تا کنون آنها توانسته‌اند به رشته‌ای از عوامل ثابت و مرتبط با ضایت شغلی دست یابند، اما دستیابی به یک الگوی جامع تجربی، تحقق نیافته است. مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها در چهار گروه قابل طبقه‌بندی است:

۱- عوامل سازمانی: حقوق و دستمزد^{۲۰۷}، ترفیعات^{۲۰۸}، خط مشی‌های سازمانی^{۲۰۹} و...

۲- عوامل محیطی: سبک سرپرستی^{۲۱۰}، گروه کاری، شرایط کاری^{۲۱۱} و...

۳- ماهیت کار^{۲۱۲}: محدوده شغل (میزان مسؤولیت، اقدامات کاری و بازخور)، تنوع کاری؛

۴- عوامل فردی: سن، ارشدیت، سابقه و... (مقیمی، ۱۳۸۳).

پورتر و استیرز^{۲۱۳} نیز به چهار عامل ذیل اشاره کرده‌اند: ۱- عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقاء، ۲- عوامل بلافصل محیط شغلی؛ متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهد؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار، ۳- عوامل محتوایی یا فعالیت‌های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤولیت) و وضوح نقش، ۴- عوامل فردی؛ ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ) (محمدزاده و مهرورژان، ۱۳۷۵).

لاک، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را چنین خلاصه می‌کند:

- ۱- کار پر مخاطره ذهنی که فرد می‌تواند با موفقیت با آن سازگار شود (موفقیت در سازگاری با کار).
- ۲- علاقه فردی به خود شغل که هر قدر علاقه فرد به شغل بیشتر باشد، میزان رضایت او بیشتر خواهد بود.
- ۳- کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد (هر قدر فرد بیشتر خسته شود، رضایتش کمتر خواهد بود و هر قدر کمتر خسته شود، میزان رضایتش بیشتر خواهد بود).
- ۴- پاداش برای علمکرد، منصفانه، آموزنده و منطبق با خواست فرد باشد.
- ۵- شرایط کار که با نیازهای فیزیکی سازگار باشد و به اهداف شغلی کمک کند.
- ۶- احساس احترام از سوی شاغل؛ او هر قدر از سوی

207- Salaries & Wages

208- Promotions

209- Organizational policies

210- Supervisory style

211- Work condition

212- Work itself

213- Steers & Porter

دیگران نسبت به خود بیشتر احساس احترام کند، میزان رضایتش بیشتر خواهد بود. ۷- عواملی که در محیط کار، نیاز به ارزش های شغلی را تسهیل می کند؛ از قبیل افزایش حقوق و ترفیع (لیپ و کریون^{۲۱۴}، ۱۹۸۹).

انصاف و عدالت در پرداخت نیز با رضایت شغلی ارتباط دارد. هر قدر انصاف و عدالت در پرداخت بیشتر و بهتر رعایت شود، میزان رضایت شغلی بالاتر است و هر قدر میزان رضایت بیشتر باشد، عملکرد کارگر و کارمند نیز بالاتر می رود. همچنین رضایت شغلی به وسیله پرداخت پاداش و تشویق کردن نیز بالا می رود. نگرش های فرهنگی، خدمات درمانی و تسهیلات رفاهی در بالا بردن میزان رضایت شغلی دخالت دارند (جرج و جونز، ۱۹۹۷).

جرج و جونز چهار عامل اساسی را در میزان و سطح رضایت شغلی مؤثر می دانند: ۱- شخصیت و صفات شخصیتی، ۲- ارزش ها ۳- موقعیت کار و شغل ۴- تأثیر اجتماعی (جرج و جونز، ۱۹۹۹). برخی دیگر نیز برای رضایت شغلی، ده عامل را ذکر کرده اند: ایمنی و بهداشت کار، ساعات کار و نوبت کاری، امنیت شغلی و پیشرفت کار، برخورد عادلانه در محل کار و میزان جذب کارکنان در سازمان، مشارکت کارکنان و کارمندان در تصمیم گیری، محتوای کار و تحقق ظرفیت های کاری کارمندان و کارکنان، تغییرات در سازمان کار، پاداش کافی و عادلانه، مسؤلیت اجتماعی، کار، خانواده و فراغت (توسلی، ۱۳۷۵). هلریگل و دیگران در کتاب خود، در مبحث عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، به این عوامل اشاره می کنند: صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار (هلریگل و دیگران، ۱۹۸۹). شرتزر عوامل ذیل را در رضایتمندی شغلی مؤثر می داند: حقوق، امنیت کاری و ثبات شغلی، شرایط کاری خوب، امکان پیشرفت و ترقی و روابط انسانی (شرتزر، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹). آرنولد و فلدمان^{۲۱۵} (۱۹۸۶) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به شش دسته تقسیم می کنند که عبارتند از: ۱- حقوق و دستمزد، ۲- ماهیت کار، ۳- ترفیع و ارتقاء، ۴- سرپرستی، ۵- همکاران و ۶- شرایط کاری. بر

214- Leap & Crion

215- Arnold & Feldman

اساس تحقیقات، عوامل فوق باعث می‌شود افراد از رضایت شغلی بالاتر برخوردار باشند (قاسمی‌نژاد، ۱۳۸۱). بارون و گرنبرگ^{۲۱۶} (۱۹۹۰) تقسیم‌بندی دیگری از عوامل ایجاد کننده رضایت شغلی ارائه می‌دهند. آن‌ها این عوامل را به سه دسته اصلی به شرح زیر تقسیم می‌کنند:

۱- عوامل سازمانی: که شامل سیستم پاداش مناسب و نحوه پرداخت حقوق، مشارکت کارکنان در تصمیمات مربوط به شغل، اعطای مسؤولیت و اختیار به افراد و کیفیت سرپرستی و روابط همکاران می‌باشند. وجود عوامل فوق در ایجاد رضایت شغلی مؤثرند.

۲- شغل‌ها و محل‌های کار: شغل‌های چالش برانگیز و مشاغلی که در آنها فشار کار زیاد نباشد، همچنین دارای تنوع زیادی باشند و برخوردهای دوستانه‌ای بین همکاران وجود داشته باشد، معمولاً سطوح بیشتری از رضایت شغلی را ایجاد می‌کنند.

۳- ویژگی‌های فردی: تفاوت‌های فردی در رفتار سازمانی و ایجاد رضایت شغلی از اهمیت زیادی برخوردار است. افراد دارای عزت نفس بالا، طالب کنترل درونی زیاد و پایگاه ارشدیت زیادی هستند و نسبت به افرادی که فاقد این خصوصیات می‌باشند، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. تناسب بین شغل و شاغل نیز دارای اهمیت است، مثلاً افراد متخصصی که در شغل‌های غیرتخصصی به کار اشتغال دارند، از رضایت شغلی کمتری برخوردارند (قاسمی‌نژاد، ۱۳۸۱). لاروی (۱۹۹۳) رضایت شغلی را یک مفهوم پیچیده می‌داند که اندازه‌گیری آن به‌طور عینی دشوار است و آن را تحت تأثیر دامنه وسیعی از متغیرهایی می‌داند که با عوامل شخصی، اجتماعی، فرهنگی، سازمانی و محیطی مرتبط است. این عوامل عبارتند از:

عوامل شخصی: شخصیت، تحصیلات، هوش، توانایی، سن، وضعیت تأهل.

عوامل اجتماعی: روابط با همکاران، گروه کار، فرصت‌های تعاملات افراد در سازمان غیررسمی.

عوامل فرهنگی: نگرش‌های اساسی، عقاید، ارزش‌ها.

عوامل سازمانی: ماهیت کار، تکنولوژی، سرپرستی، شرایط کار.

عوامل محیطی: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فنی و تأثیرات دوستی (قاسمی نژاد، ۱۳۸۱).

هوی و میسکل^{۲۱۷}، تأثیرات مترتب بر گرایش‌ها و رفتارهای کارکنان را به چهار گروه تقسیم می‌کنند:

عوامل سراسری سازمان: یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد اکثر کارکنان صدق می‌کنند؛ مانند: حقوق و مزایا، خط مشی و رویه‌های جاری در سازمان و ساختار سازمانی.

عوامل بلافصل محیط شغلی: متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهند، شامل: الگوی سرپرستی، مشارکت در تصمیم‌گیری، اندازه گروه کار، روابط همکاران و شرایط کار.

عوامل محتوایی شغل: هر چه تنوع در محتوای شغل بیشتر باشد، رضایت افراد درگیر بیشتر است. همچنین خصوصیات مشاغل نیز در رضایت شغلی بی‌تأثیر نیست و تحقیقات نشان داده که در سازمان‌های بزرگتر، رضایت کارکنان کاهش می‌یابد.

عوامل فردی: ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگر افراد متمایز می‌سازد، مانند: سن، سنوات خدمت، شخصیت، جنسیت، سطح تحصیلات (محمدزاده و مهره‌وزان، ۱۳۷۵).

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است. از دیدگاه چاندان (۱۹۹۷) این متغیرها در چهار گروه قابل طبقه‌بندی است: ۱- عوامل سازمانی، ۲- عوامل محیطی، ۳- ماهیت کار و ۴- عوامل فردی.

۱- عوامل سازمانی: بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند، عبارتند از: الف. حقوق و دستمزد^{۲۱۸}: مطالعات لاک نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین‌کننده رضایت شغلی است. به ویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد. ب. ترفیعات^{۲۱۹}: ترفیعات شامل تغییر مثبت در حقوق (حقوق بالاتر)، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن، چالش کاری

217- Hoy & Miskel

218- Salaries and wages

219- Promotions

بیشتر، مسؤولیت بیشتر و آزادی در تصمیم‌گیری است. به علت اینکه ارتقاء میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می‌دهد (به ویژه در سطوح عالی‌تر)، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می‌گردد. ج. خط مشی‌های سازمانی^{۲۲۰}: ساختار دیوانسالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است، مناسب نیست. علاوه بر آن خط مشی‌های سازمانی نیز در رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. خط مشی‌های غیرمنعطف، باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی می‌شود و خط مشی منعطف باعث رضایت شغلی می‌شود.

۲- عوامل محیطی: عوامل محیطی کار شامل این موارد است: الف. سبک سرپرستی^{۲۲۱}: هر جا که سرپرستان با کارکنان، رفتاری حمایتی و دوستانه داشته‌اند، رضایت شغلی نیز زیاد بوده است. ب. گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. هر چه گروه کاری بزرگتر باشد، رضایت شغلی نیز کاهش می‌یابد. زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیف‌تر شده و احساس همبستگی کم‌رنگ‌تر و نهایتاً شناخت تمامی افراد مشکل می‌شود. همچنین گروه کاری به عنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی - احساسی و روحیه‌ای برای کارکنان محسوب می‌شود. اگر افراد در گروه دارای ویژگی‌های اجتماعی مشابهی (نگرش‌ها و باورهای مشابه) باشند، جوی را به وجود می‌آورد که در سایه آن، رضایت شغلی فراهم می‌گردد. ج. شرایط کاری^{۲۲۲}: هر چه شرایط کاری مطلوب‌تر باشد، رضایت شغلی افزایش می‌یابد، چراکه در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می‌شود.

۳- ماهیت کار^{۲۲۳}: کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است: یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسؤولیت، اقدامات کاری و بازخور می‌باشد. هر چه این عوامل وسیع‌تر باشند، حیطه شغلی افزایش می‌یابد که این امر نیز به نوبه خود

220- Organization policies

221- Supervisory style

222- Work condition

223- Work Itself

رضایت شغلی را فراهم می‌آورد. دومین جنبه عبارت است از تنوع کاری. تحقیقات نشان می‌دهد که تنوع کاری متوسط، مؤثرتر است. تنوع وسیع‌تر باعث ابهام و استرس می‌شود و از طرف دیگر تنوع کم نیز باعث یکنواختی و خستگی می‌گردد که به عدم رضایت شغلی منتهی می‌شود. کارکنان همواره از ابهام در نقش و تضاد در نقش اجتناب می‌کنند. زیرا اگر کارکنان کاری که انجام دهند و انتظاری که از آنها می‌رود را نشانند، ناخشنودی می‌گردند.

۴- عوامل فردی: درحالی که محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل، عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی هستند، صفات و ویژگی‌های فرد نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که به طور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط شغل است، شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه باشد، آنها همواره به دنبال بهانه‌ای می‌گردند تا به گله و شکایت بپردازند. سن، ارشدیت و سابقه، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر رضایت شغلی دارند. کارکنانی که دارای سن بالا و سابقه زیاد در سازمان هستند، انتظار دارند که رضایت بیشتری از شغل خود داشته باشند. همچنین بعضی صفات مشخصه شخصیتی، طوری است که باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. به علاوه می‌توان این طور نتیجه گرفت: افرادی که در سلسله مراتب نیازهای مازلو در سطح بالاتری قرار دارند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت (مقیم، ۱۳۷۷).

۲-۴-۳- برخی از آثار وجود رضایت شغلی

آگاهی از نتایج مهم رضایت از شغل به اندازه شناخت آنچه موجب رضایت می‌شود، اهمیت دارد. برخی از این نتایج عبارتند از:

۲-۴-۳-۱- رضایت و ترک خدمت

رضایت از شغل و ترک خدمت با یکدیگر رابطه دارند. وروم^{۲۲۴}، پی برد که دامنه همبستگی بین این دو متغیر در بررسی های گوناگون، از ۲۵٪ تا ۴۲٪ است. سپس پورتر و استیرز در پانزده بررسی،

دریافتند که همبستگی میان رضایت و ترک خدمت ۲۵٪- است (محمدزاده و مهره‌وزان، ۱۳۷۵). بازنگران قرن اخیر، که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رها کردن شغل پرداخته‌اند، گزارش می‌دهند که بین این دو، یک رابطه منفی برقرار است؛ یعنی اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به رها کردن شغل خود مبادرت می‌ورزند (مقیم، ۱۳۷۷).

۲-۳-۴-۲ رضایت از شغل و غیبت از کار

شواهد نشان می‌دهد که رابطه‌ای معتدل و معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار خود وجود دارد. وروم در چندین بررسی نشان داد که دامنه همبستگی از ۱۴٪- تا ۳۸٪- است. این بررسی مورد تأیید پورتر و استیرز و دیگران نیز قرار گرفت (محمدزاده و مهره‌وزان، ۱۳۷۵).

۳-۳-۴-۲ رضایت شغلی و تأخیر در کار^{۲۲۵}

تأخیر کاری همانند غیبت، این باور را به وجود می‌آورد که فرد از کارش ناراضی است. این امر نشان می‌دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قائل نیست و بیشتر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می‌دهد. وقتی هم که سرکار حاضر می‌شود، بیشتر به تلفن‌های شخصی پرداخته و به طور کلی در پی اتلاف وقت است. به‌عنوان نمونه، دانشجویی که دیر سر کلاس درس حاضر می‌شود، نشانگر آن است که از رشته تحصیلی یا نحوه تدریس استاد خود ناراضی است (مقیم، ۱۳۷۷).

۴-۳-۴-۲ رضایت و عملکرد

یکی از بحث برانگیزترین مباحث در زمینه رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه نظریه در این باره ارائه شده است: ۱- افزایش رضایت موجب بهبود عملکرد می‌شود، ۲- عملکرد خوب، رضایت را در پی دارد، ۳- پاداش، بین عملکرد و رضایت به عنوان واسطه عمل می‌کند. دو نظریه نخست از حمایت ضعیفی برخوردار است، اما نظریه سوم، که بر اساس آن، پاداش به عنوان واسطه عملکرد و رضایت

عمل می‌کند، از حمایت بیشتری برخوردار می‌باشد. عملکرد قبلی موجب دریافت پاداش درونی (احساس کامیابی شخصی) و پاداش برونی (حقوق و ترفیع) می‌شود. این پاداش به نوبه خود، هم عملکرد آینده فرد را بالا می‌برد و هم در بالا بردن میزان رضایت او مؤثر است (مقیمی، ۱۳۸۳). وروم در تحقیقات خود، دریافت که بین رضایت شغلی و میزان کارآیی و عملکرد، رابطه مثبتی وجود دارد (شفیع آبادی، ۱۳۷۶). در حقیقت هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر و نگرش او به شغلش مثبت‌تر باشد (از کارش راضی‌تر باشد)، عملکرد او نیز در سطحی بالاتری خواهد بود. بالعکس، هر قدر انگیزه و نگرش مثبت نسبت به کار، پایین‌تر باشد (رضایت از کار کمتر باشد)، عملکرد فرد نیز در سطح پایین‌تری قرار خواهد گرفت (استیرز و پورتر، ۱۹۹۱).

۲-۴-۳-۵- رضایت شغلی و فعالیت اتحادیه^{۲۲۶}

مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالا، تمایلی به عضویت در اتحادیه ندارند و به آن به عنوان یک ضرورت نمی‌نگرند. شواهدی در دست است که نشان می‌دهد، عدم رضایت شغلی، علت اصلی اتحادیه‌گرایی است. سطح فعالیت اتحادیه‌ها به سطح عدم رضایت شغلی بستگی دارد. هر چه سطح عدم رضایت شغلی کمتر باشد، ممکن است تنها به شکایت بسنده شود، ولی اگر سطح عدم رضایت بالاتر باشد، ممکن است موجبات اعتصاب کارکنان را فراهم آورد (مقیمی، ۱۳۷۷).

۲-۵- مروری بر تحقیقات گذشته مرتبط

با بررسی سابقه مطالعات و پژوهش‌های صورت گرفته، مشاهده می‌گردد که تعداد تحقیقات مرتبط به پیش‌بینی عوامل ایجاد کننده و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی، در دهه گذشته افزایش زیادی داشته است. با این حال در داخل کشور هنوز این مفهوم جا نیفتاده و تعداد مقالات و پژوهش‌ها در این زمینه، فراوان نیست. در زمینه معنویت محیط کاری نیز با این که تعداد تحقیقات از سال ۱۹۹۹ به بعد رشد زیادی داشته، اما هنوز در سطح دنیا، تعداد مقالات در این زمینه اندک است که به برخی از آنها در آغاز مطلب اشاره گردید، هر چند که اهمیت و تعداد تحقیقات در این زمینه رو به افزایش است. در چند سال اخیر، نقش بالقوه «معنویت در محیط کار» هم در مجله‌های کسب و کار از قبیل «Week Business» (گنلین^{۲۲۷}، ۱۹۹۹) و «Fortune» (گانتر^{۲۲۸}، ۲۰۰۱) و «The Economist» (هفته‌نامه اکونومیست، ۲۰۰۱) و هم ادبیات آکادمیک (برای مثال میتروف و دنتن، ۱۹۹۹، ری و وانگ^{۲۲۹}، ۱۹۹۶، راساو^{۲۳۰}، ۱۹۹۴) بررسی شده، همچنین دانشکده بازرگانی دانشگاه سانتا کلارا^{۲۳۱} درسی پیشنهادی به نام «ارتباط معنویت و کسب و کار» را در برنامه درسی دانشجویان قرار داده، ضمن آنکه در سال ۱۹۹۹، آکادمی مدیریت^{۲۳۲} آخرین گروه تخصصی خود را تحت عنوان «معنویت، دین و کار»^{۲۳۳}، تشکیل داده است. از سوی دیگر، سازمان‌هایی که موجب ارتقاء به‌کارگیری معنویت در محیط کاری می‌شوند، شروع به رشد و توسعه کرده‌اند (مانند، مؤسسه «مدیریت، معنویت، و گروه علاقمند مذهب آکادمی مدیریت»^{۲۳۴} و «مؤسسه پول، معنا و انتخاب»^{۲۳۵}). در راستای تکمیل آنچه که

227- Conlin

228- Gunther

229- Rae & Wong

230- Rossouw

231- University of Santa Clara

232- Academy of Management

233- Spirituality, Religion and Work (SRW)

234- the Management, Spirituality, and Religion Interest Group of the Academy of Management

235- Money, Meaning, and Choices Institute

در متن درباره تحقیقات سابق داخلی و خارجی ذکر گردید، در ذیل، به شرح برخی از تحقیقات خارجی و داخلی انجام شده در حوزه هر یک از متغیرهای تحقیق، پرداخته شده است:

۲-۵-۱- تحقیقات مرتبط مشترک

۲-۵-۱-۱- تحقیقات خارجی

- در تحقیقی که توسط مورفی^{۲۳۶} و دیگران (۲۰۰۲) صورت گرفت، ۴۱ نفر از کارمندان یک مؤسسه پیشرفته ویژه در منطقه جنوبی ملبورن استرالیا شرکت داشتند تا رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار گیرد. نتایج حاکی از آن است که بالاترین ضرایب همبستگی پیرسون، نشان دهنده ارتباطی نسبتاً قوی بین رضایت شغلی (که توسط خود کارمند بیان شده است) و رفتار شهروندی سازمانی (که توسط رئیس مدرسه و مؤسسه سنجیده شده است) می‌باشد. به طور کلی، نتایج به دست آمده از همبستگی رضایت شغلی با دو نوع از رفتار شهروندی سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی ارزیابی شده و اندازه رفتاری واقعی از رفتار شهروندی سازمانی) نشان می‌دهد که رضایت شغلی به طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی در یک درجه‌ای که نشان دهنده رابطه‌ای نسبتاً قوی است، مرتبط می‌باشد (مورفی و دیگران، ۲۰۰۳).

- دیوشون و پلاومن^{۲۳۷} (۲۰۰۵) در تحقیقات خود نشان دادند که معنویت در محیط کار، بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است (دیوشون و پلاومن، ۲۰۰۵).

- پاوار^{۲۳۸} (۲۰۰۹) نیز در تحقیقات خود، به بررسی رابطه معنویت در محیط کار با نگرش‌های کاری پرداخت و بیان نمود که معنویت در محیط کار، از طریق معنویت فردی بر نگرش‌های کاری کارکنان اثرگذار است (پاوار، ۲۰۰۹).

236- Murphy

237- Duchon & Plowman

238- Pawar

- نور و عارف^{۲۳۹} (۲۰۱۱) با انجام مطالعاتی در پاکستان، نتیجه تحقیق خود را چنین بیان نمودند که معنویت در کار، نقش کلیدی در ایجاد رضایت شغلی دارد.
 - جوانمرد^{۲۴۰} (۲۰۱۲) نیز با بررسی اثر معنویت بر عملکرد کاری در هند، بیان نمود که کار معنادار و حس اجتماعی بودن کارکنان، بر عملکرد آنان تأثیرگذار است.
 - ویلیامز^{۲۴۱} (۲۰۱۳) در رساله دکتری خود با عنوان «بررسی رابطه معنویت فردی و رفتار شهروندی سازمانی» در دانشگاه کاپلا^{۲۴۲} در مینه‌سوتای آمریکا، بیان نمود که در جامعه آماری مورد بررسی، رابطه‌ای میان معنویت فردی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نگردید، بنابراین معنویت کاری، برای ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی، نقش مهم‌تر و مؤثرتری دارد (ویلیامز، ۲۰۱۳).
 - لی^{۲۴۳} و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی و پیامدهای آن» به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، رابطه مثبت دارد (لی و دیگران، ۲۰۱۳).
 - احمدی^{۲۴۴} و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان رابطه بین معنویت در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی انجام دادند. جامعه پژوهش، دانش آموزان دبیرستانی بودند که از بین آنها ۲۴۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج نشان داد که رابطه معناداری بین معنویت و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد (احمدی و دیگران، ۲۰۱۴).
- خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک خارجی، در جدول (۲-۴) ارائه شده است:

239- Noor & Arif
 240- Javanmard
 241- Williams
 242- Capella University
 243- Lee
 244- Ahmadi

جدول (۲-۴): خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک (خارجی)

نتیجه	نوع پژوهش	عنوان پژوهش	نام محققین	سال پژوهش
ارتباطی نسبتاً قوی ما بین رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی برقرار است.	مقاله	Job satisfaction and organizational citizenship behavior a study of Australian human- service professionals	مورفی و همکاران	۲۰۰۲
معنویت در محیط کار، بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است.	مقاله	Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance	دیشون و پلاوین	۲۰۰۵
معنویت در محیط کار، از طریق معنویت فردی بر نگرش‌های کاری کارکنان اثرگذار است.	مقاله	Individual spirituality, workplace spirituality and work attitudes: An empirical test of direct and interaction effects	پاوار	۲۰۰۹
معنویت در کار نقش کلیدی در ایجاد رضایت شغلی دارد.	مقاله	Achieving Job Satisfaction VIA Workplace Spirituality: Pakistani Doctors in Focus	نور و عارف	۲۰۱۱
کار معنادر و حس اجتماعی بودن کارکنان (مؤلفه‌های معنویت) بر عملکرد آنان تأثیرگذار است.	مقاله	The impact of spirituality on work performance Indian	جوانمرد	۲۰۱۲
رابطه‌ای میان معنویت فردی و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده نگردید.	رساله دکتری	Personal spirituality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personal spirituality affect Organizational Citizenship Behavior?	ویلیامز	۲۰۱۳
رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد.	مقاله	Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes	لی و همکاران	۲۰۱۳
رابطه معناداری بین معنویت و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.	مقاله	The Relationship Between Spirituality in the workplace and Organizational Citizenship Behavior	احمدی و همکاران	۲۰۱۴

۲-۱-۵-۲- تحقیقات داخلی

- سیدجوادین و ناصرزاده (۱۳۸۴) در مقاله‌ای کنفرانسی با عنوان «بررسی تأثیر معنویت کارکنان بر رضایت شغلی آنها»، چنین نتیجه‌گیری نمودند که معنویت و رضایت شغلی به یکدیگر وابسته‌اند (سیدجوادین و ناصرزاده، ۱۳۸۴).
- «شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی»، توسط ناصر توره در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی دکتر حسین زارعی متین در دانشگاه تهران، پردیس قم در سال ۱۳۸۵ انجام شده است. نتایج حاصله بر این امر تصریح داشت که در سازمان‌های مورد مطالعه، از لحاظ شاخص‌های انسانی رفتار شهروندی، تفاوت معناداری وجود ندارد، اما به لحاظ شاخص‌های سازمانی، بین سازمان‌های مذکور، از لحاظ وظیفه‌شناسی، جوانمردی و وفاداری، تفاوت معناداری وجود دارد (توره، ۱۳۸۵).
- «رابطه معنویت در کار و توانمندسازی کارکنان (مطالعه‌ای در شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران)» توسط سید محمد مهدی موسوی در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد به راهنمایی دکتر ابوالحسن فقیهی در دانشگاه پردیس قم در سال ۱۳۸۷ انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، بیانگر همبستگی معنادار و مثبت میان معنویت در کار و توانمندی کارکنان می‌باشد (موسوی، ۱۳۸۷).
- «بررسی آثار معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با کیفیت خدمات در بیمارستان امام خمینی(س) تهران» توسط سیما پنجعلی پور، در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی دکتر امیرحسین امیرخانی در سال ۱۳۸۹ در دانشکده علوم اجتماعی و اقتصاد مرکز دانشگاه پیام نور تهران انجام شده است که نتایج آن دال بر وجود رابطه مثبت بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد (پنجعلی پور، ۱۳۸۹).
- فتحی و حسنی (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی» بیان نمودند که بین رضایت شغلی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی دبیران ارتباط

مثبت و معناداری وجود دارد و از آنجایی که ضریب همبستگی بین رضایت شغلی و ابعاد آن و رفتار شهروندی سازمانی مثبت است، می‌توان گفت که هر قدر رضایت شغلی دبیران افزایش یابد، سطوح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی در آنها مشاهده می‌گردد (فتحی و حسنی، ۱۳۹۰).

- «معنویت محیط کاری و تأثیر آن بر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج‌گانه شهر تبریز»، توسط دکتر جعفر بیک‌زاد، دکتر سهراب یزدانی و خانم مریم حمدالهی در قالب مقاله علمی - پژوهشی انجام شده که نتایج آن بیانگر تأثیر معنویت محیط کاری بر مؤلفه‌های نوع‌دوستی، ادب و ملاحظه و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج‌گانه شهر تبریز می‌باشد، اما بر مؤلفه‌های وجدان و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی، مؤثر نمی‌باشد (بیک زاد و همکاران، ۱۳۹۰).

- نیک‌پور و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان» انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان در سال ۱۳۸۹ بود که از بین آنها ۱۹۰ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات برای معنویت محیط کاری، از پرسشنامه استاندارد میلیمن و همکاران و برای رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. نتایج نشان داد که بین متغیرهای معنادار کار، همبستگی با دیگران و همسویی با ارزش‌های سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی، رابطه معنادار گزارش شده است (نیک‌پور و همکاران، ۱۳۹۰).

- سپهوندی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه معنویت و رضایت شغلی و کیفیت زندگی پرستاران شاغل در مراکز درمانی شهر رفسنجان» چنین نتیجه گرفتند که همبستگی بین معنویت و کیفیت زندگی و رضایت شغلی معنی‌دار است و بین کیفیت زندگی و رضایت شغلی نیز ارتباط مثبت و معنی‌داری برقرار است (سپهوندی و دیگران، ۱۳۹۳).

- سلیمی و همراهی (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان «مدل ساختاری اثر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز» در جامعه آماری ۲۶۰ نفری، بیان نمودند که معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، اثر گذار است (سلیمی و همراهی، ۱۳۹۴).

خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک داخلی، در جدول (۲-۵) ارائه شده است:

جدول (۲-۵): خلاصه تحقیقات مرتبط مشترک (داخلی)

سال پژوهش	نام محققین	عنوان پژوهش	نوع پژوهش	نتیجه
۱۳۸۴	سیدجوادین و ناصرزاده	بررسی تأثیر معنویت کارکنان بر رضایت شغلی آنها	مقاله کنفرانسی	معنویت و رضایت شغلی به یکدیگر وابسته‌اند.
۱۳۸۵	ناصر توره	شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی	پایان نامه	وظیفه‌شناسی، جوانمردی و وفاداری بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
۱۳۸۷	سید محمد مهدی موسوی	رابطه معنویت در کار و توانمندسازی کارکنان (مطالعه‌ای در شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران)	پایان نامه	همبستگی معنادار و مثبت میان معنویت در کار و توانمندی کارکنان
۱۳۸۹	سیمای پنجعلی‌پور	بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با کیفیت خدمات در بیمارستان امام خمینی تهران	پایان نامه	رابطه مثبت بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی
۱۳۹۰	فتیحی و حسینی	رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی	مقاله	بین رضایت شغلی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی دینبران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.
۱۳۹۰	بیگزاده و همکاران	معنویت محیط کاری و تأثیر آن بر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج‌گانه شهر تبریز	مقاله	معنویت محیط کاری بر مؤلفه‌های نوع دوستی، ادب و ملاحظه و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج‌گانه شهر تبریز مؤثر است و بر مؤلفه‌های وجدان و جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی آنها مؤثر نمی‌باشد.
۱۳۹۰	نیک‌پور و همکاران	بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان	مقاله	بین متغیرهای معنادار کار، همبستگی با دیگران و همسویی با ارزش‌های سازمان رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
۱۳۹۳	سپهوندی و همکاران	بررسی رابطه معنویت و رضایت شغلی و کیفیت زندگی بر ستاران شاغل در مراکز درمانی شهر رفسنجان	مقاله	بین معنویت و کیفیت زندگی و رضایت شغلی، رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۱۳۹۴	سلیمی و همراهی	مدل ساختاری اثر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز	مقاله	معنویت در محیط بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، اثر گگار است.

۲-۵-۲- تحقیقات مرتبط با معنویت

اکثر تحقیقات مرتبط با معنویت و آثار آن در لابه‌لای معرفی معنویت از نظر گذشت، در ادامه به برخی دیگر از مطالعات انجام شده در راستای تکمیل آنچه ذکر گردید، پرداخته شده است:

۲-۵-۲-۱- تحقیقات خارجی

- هیئت و همکاران در سال ۲۰۰۴ در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که افرادی که زندگی معنوی را تجربه می‌کنند، می‌توانند با روش‌های سازگار با اهداف سازمانی، موجب رشد و توسعه خود و سازمان شوند (هیئت و دیگران، ۲۰۰۴).
- رِگو و کونیا^{۲۴۵} (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان «مطالعه تجربی معنویت در محل کار و تعهد سازمانی» انجام دادند. جامعه پژوهش افراد ۱۵۴ سازمان بود که از بین آنها ۳۶۱ نفر انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رگرسیون و تحلیل خوشه‌ای استفاده شد. نتایج نشان داد هنگامی که افراد معنویت را در کار تجربه می‌کنند، احساس ابزاری کمتری در کار دارند و تعهد و وفاداری آنها به سازمان بیشتر خواهد بود (رِگو و کونیا، ۲۰۰۸).
- سَکس^{۲۴۶} (۲۰۱۱) در تحقیق خود نشان داد که معنویت در محیط کار با احساس تعلق خاطر کاری (پیوند) کارکنان^{۲۴۷}، رابطه مثبت و معنی‌داری دارد (سَکس، ۲۰۱۱).
- بیکان و وسترن^{۲۴۸} (۲۰۱۲) نیز در تحقیقات خود بیان نمودند که تمایل به اخلاقی بودن با معنویت رابطه معنادار دارد (بیکان و وسترن، ۲۰۱۲).
- آلباقرکی^{۲۴۹} و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی با عنوان «رابطه معنویت محیط کار و عملکرد سازمانی در خدمات مراقبت‌های اولیه بهداشتی» انجام دادند. جامعه پژوهش کارکنان مراقبت‌های

245- Rego & Cunha

246- Saks

247- Employee engagement

248- Beekun & Westerman

249- Albuquerque

بهداشتی بودند که از بین آنها ۲۶۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. نتایج نشان داد که معنویت محیط کار به طور قابل توجهی به عنوان واسطه بین نوع واحد کار و عملکرد سازمانی ارتباط برقرار می‌کند (آلباگرکی و دیگران، ۲۰۱۴).

- دنیل^{۲۵۰} (۲۰۱۵) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه معنویت در محیط کار و استرس در مکزیک و ایالات متحده» انجام داد. جامعه پژوهش مردم دو کشور مکزیک و ایالات متحده آمریکا بودند که از میان آنها ۳۰۴ نفر به عنوان نمونه، انتخاب شد. ابزار آماری مورد استفاده در این پژوهش مدل‌سازی معادلات ساختاری بود. از حداقل مربعات جزئی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد که وقتی کارکنان در کار خود احساس معنی داری داشته باشند، استرس آنها کمتر خواهد بود. در واقع کار با معنا، رابطه منفی و معناداری با استرس شغلی داشت (دنیل، ۲۰۱۵).

- آتکینسون^{۲۵۱} (۲۰۱۵) تحقیقی با عنوان «ارزش‌های اسلامی و تمرین پرستاری در کویت» انجام داد. جامعه پژوهش، پرستاران مسلمان مشغول به کار در کویت بودند که از بین آنها ۱۸ نفر (مرد و زن) که از پنج کشور در کویت مشغول به کار بودند، انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها، از مصاحبه استفاده شد. از نتایج، هفت عامل ارزشی استخراج شد که شامل: ۱- نوع دوستی، ۲- مراقبت معنوی ۳- میل به درک بیشتر و احترام به عنوان پرستار مسلمان، ۴- خویشاوندی حرفه‌ای ۵- اخلاق پرستاری گرفته شده از اخلاق الهی، ۶- آموزه‌های دینی، ۷- پذیرش رادیکال خواست خدا بود.

۲-۲-۵-۲- تحقیقات داخلی

- حمید و دهقانی‌زاده (۱۳۹۱) تحقیقی با عنوان «رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی» انجام دادند. نتایج نشان داد که معنویت، تعهد

250- Daniel
251- Atkinson

سازمانی و سلامت عمومی به طور معناداری عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. بیشترین رابطه مثبت و معنادار، به ترتیب بین معنویت و تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و معنویت و عملکرد شغلی و تعهد سازمانی بوده است. نتایج پردازش مدل رگرسیون چندگانه با متغیر عملکرد شغلی و سایر متغیرهای مستقل، نشان داد که متغیر توضیحی مدل، ۴۷ درصد اطلاعات عملکرد شغلی را تبیین نموده و ارتباط خطی آنها با سایر متغیرهای پاسخ، معنادار است (حمید و دهقانی‌زاده، ۱۳۹۱).

- یزدانی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان «بررسی نقش میانجی معنویت در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی و پیامدهای معنویت» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین درک کارکنان از معنویت محیط کار و هوش معنوی، رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین اثر تعدیلی تعهد سازمانی بر این رابطه تأیید گردید (یزدانی و دیگران، ۱۳۹۲).
- مرزآبادی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان «رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه نظامی» انجام دادند. نتایج نشان داد که بین معنویت سازمانی با توانمندسازی روان‌شناختی، و استرس شغلی، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بر اساس نتایج بین سابقه شغلی کارکنان با معنویت سازمانی، ارتباط معنادار وجود داشت (مرزآبادی و همکاران، ۱۳۹۲).
- یعقوبی و همکاران (۱۳۹۲) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و شادکامی کارکنان: یک مطالعه موردی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی گلستان» انجام دادند. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که تمام ابعاد معنویت سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد، ارتباط مثبتی با متغیر شادکامی دارند. یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که بعد احساس تعلق در سازمان به میزان $31/7$ درصد پیش‌بینی کننده متغیر شادکامی در سازمان است.

۲-۵-۳- تحقیقات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی

اهم تحقیقات حوزه رفتار شهروندی سازمانی، در بخش معرفی ابعاد و نیز تحقیقات مشترک، بیان گردید، در ادامه به ذکر چند مطالعه دیگر به منظور تکمیل تحقیقات، پرداخته شده است.

۲-۵-۳-۱- تحقیقات خارجی

- در تحقیقی با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها» که توسط ناهاپایت و گُشال^{۲۵۲} (۱۹۹۸) انجام شده است، محققین بحث می‌کنند که رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی، دو مقوله مهم و بین رشته‌ای هستند که امروزه در حوزه مدیریت از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند و به نظر می‌رسد بر هم تأثیرگذار باشند. با توجه به اهمیت این دو مقوله مهم و انجام پژوهش‌های بسیار اندک در زمینه ارتباط این دو متغیر، این تحقیق به دنبال بررسی تأثیر شاخص‌های رفتار مدنی سازمانی بر سرمایه اجتماعی بوده است. همچنین به طور مختصر بیان می‌کنند که رفتار مدنی سازمانی در ایجاد ابعاد سرمایه اجتماعی مشارکت دارد. روش‌شناسی پژوهش، از نوع توصیفی - همبستگی و سطح آن کاربردی است. یافته‌های تحقیق نشان داده‌اند که ارتباط معنی‌داری بین شاخص‌های رفتار مدنی سازمانی با سرمایه اجتماعی وجود دارد. در حالی که بین متغیرهای تحقیق و متغیرهای جمعیت شناختی رابطه معناداری وجود ندارد. طبق آزمون فریدمن از مؤلفه‌های وظیفه‌شناسی در مرتبه اول و تحمل‌پذیری در مرتبه آخر و در میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، همکاری در مرتبه اول اهمیت و شایستگی در مرتبه آخر اهمیت قرار دارند. اما میزان تعهد سازمانی و همکاری در سطح بالایی است (ناهاپایت و گُشال، ۱۹۹۸).

- بل و منگوک در سال (۲۰۰۲) تحقیقی در خصوص رفتار شهروندی سازمانی به عنوان عنصری اساسی که جنبه‌های مختلف ارتباط سازمان-کارمند را برقرار می‌سازد، نشان دادند که استقلال

کاری در تسهیل رفتارهای اداری کارکنان که آنها را به انجام دادن رفتارهای شهروندی قادر می سازد، نقش اساسی دارد (بل و منگوک، ۲۰۰۲).

• لی^{۲۵۳} و همکارانش (۲۰۰۴) در تحقیقی با عنوان «سرمایه اجتماعی به عنوان سپر استرس‌های فرهنگ‌پذیری» به مطالعه رابطه سرمایه اجتماعی و سلامت روان دانشجویان کره جنوبی پرداخته‌اند. آنها به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی، رابطه مثبتی با سلامت روان دانشجویان دارد و دانشجویانی که دارای سطح بالا هستند، فشارهای روانی و استرس فرهنگ‌پذیری کمتری دارند (لی و دیگران، ۲۰۰۴).

• اسلام^{۲۵۴} و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط زیادی با یکدیگر دارند که نشان می‌دهد تقویت یادگیری از جانب سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد (اسلام و دیگران، ۲۰۱۲).

• لی^{۲۵۵} و همکارانش در سال ۲۰۱۳ در پژوهشی با عنوان «عوامل تعیین کننده رفتار شهروندی سازمانی و پیامدهای آن» به این نتیجه دست یافتند که عدالت رویه‌ای، رهبری تحول آفرین و پیچیدگی، بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت می‌گذارد (لی و دیگران، ۲۰۱۳).

۲-۳-۵-۲- تحقیقات داخلی

• محمد مقیمی (۱۳۸۵) در تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی»، فرهنگ کارآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی را دو مقوله مهم رفتاری معرفی می‌نماید که در حوزه تئوری‌های مدیریت رفتار سازمانی، از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. این دو مبحث، دارای نقاط مشترک فراوانی هستند که به نظر می‌رسد بر هم تأثیرگذار باشند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی (متغیر

253- Lee

254- Islam

255- Lee

مستقل) و متغیر فرهنگ کارآفرینی و متغیرهای زیر مجموعه آن، ارتباط وجود دارد. هر چند همبستگی برخی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی کارآفرینانه، همچون ریسک‌پذیری، رهبری کارآفرینانه و مفرح شدن کار در سطح متوسط می‌باشد، ولی فرهنگ کارآفرینی از نظر شدت همبستگی، با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی خیلی زیادی دارد (مقیم، ۱۳۸۵).

- نعیمی و شکرکن (۱۳۸۵) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز» نشان دادند که متغیر عدالت سازمانی و سه حیطة آن، همبستگی مثبت معنی‌داری با رفتار مدنی سازمانی و حیطة‌های آن یعنی وظیفه‌شناسی، ادب و مهربانی، نوع‌دوستی، مردانگی و خوشخویی دارد. همچنین دریافتند که سه نوع عدالت سازمانی، با رفتار مدنی سازمانی چندگانه معنی‌دار دارند (نعیمی و شکرکن، ۱۳۸۵).

- تحقیقی با عنوان «رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و اعتماد با رفتار مدنی سازمانی، هویت و عدالت سازمانی در مجتمع فولاد مبارکه اصفهان» توسط آرزو اشجع (۱۳۸۷) انجام شد. یافته‌ها حاکی از آن بود که رابطه‌ها در موارد زیر مثبت و معنادار بوده‌اند: مشارکت در تصمیم‌گیری با اعتماد به سرپرست، رفتار مدنی سازمانی، هویت سازمانی، عدالت رویه‌ای، و عدالت توزیعی. اعتماد سازمانی با اعتماد به سرپرست، عدالت رویه‌ای، و عدالت توزیعی. اعتماد به سرپرست با رفتار مدنی سازمانی، هویت سازمانی، عدالت رویه‌ای، و عدالت توزیعی. ولی رابطه‌های بین اعتماد سازمانی با مشارکت در تصمیم‌گیری، رفتار مدنی سازمانی و هویت سازمانی، معنادار نبود (اشجع، ۱۳۸۷).

- تحقیق دیگری که توسط محمد رضا مالکی (۱۳۸۷) با عنوان «بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی در دانشگاه اصفهان» انجام شد، نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر ویژگی‌های شغلی می‌تواند نهادینه و تقویت شود. ترویج مبانی رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه‌گذاری پربازده و سودمندی است که منافع آن در بر گیرنده فرد، سازمان و

جامعه است. بنابراین سازمان با این بذل توجه، نه تنها کارکنان خود را راضی و خوشنود می‌سازد، بلکه پله‌های ارتقاء و رضایت مشتریان و رفاه اجتماعی را توأمأ طی می‌کند. به بیانی دیگر هم به تعهدات خود نسبت به مشتریان داخلی و خارجی پایبند بوده و هم به تعهدات خود نسبت به جامعه تحقق بخشیده است. همچنین رفتار شهروندی سازمانی فردگرایی را تعدیل و گروه یا سازمان‌گرایی را رواج می‌دهد. بنابراین قابلیت پذیرش تغییرات در کارکنان با افزایش تعامل‌ها و کاهش مقاومت آنها در برابر تغییرات بیشتر می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی، نگرش و ظرفیت کارکنان را برای توانمندسازی و انعطاف‌پذیری بالاتر آنها در راستای اهداف سازمان، در شرایط مختلف محیطی فراهم می‌آورد. بنابراین وفاداری و تعهدی که در کارکنان ایجاد می‌شود، عاملی برای تضمین سلامت سازمان و بقای آن در محیط رقابتی و متحول محسوب می‌گردد (مالکی، ۱۳۸۷).

- مردانی و حیدری (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان» انجام دادند. یافته‌ها نشان دادند که عدالت سازمانی و اجزای آن با رفتار مدنی سازمانی و اجزای آن همبستگی مثبت معنی‌دار دارد، لذا کاربرد عدالت سازمانی و نحوه‌ی به‌کارگیری آن، جهت افزایش رفتار مدنی سازمانی کارکنان، الزامی به نظر می‌رسد (مردانی و حیدری، ۱۳۸۷).

- فرجیان و مقدم (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی در بانک ملت» نشان دادند که هوش عاطفی می‌تواند بر رفتار شهروندی کارکنان این بانک تأثیر گذارد. (فرجیان و مقدم، ۱۳۸۷)

۲-۵-۴- تحقیقات مرتبط با رضایت شغلی

همانند معنویت و رفتار شهروندی سازمان، به تعدادی از تحقیقات و مطالعات حوزه رضایت شغلی، در ادبیات این متغیر و نیز در تحقیقات مشترک، پرداخته شد. در ادامه تعداد دیگری از مطالعات مرتبط و سیر تاریخی آن، جهت تکمیل پیشینه موضوع، ارائه شده است.

۲-۵-۴-۱- تحقیقات خارجی

- در سال ۱۹۴۷ در رأی گیری رایز از ۳۰۰۰ کارگر یک کارخانه امریکایی پرسیده شد: «آیا به طور کلی معتقدید که شغلتان واقعاً جالب و لذت بخش است یا این که زیاد جالب نیست و بی روح و کسل کننده است؟» بیش از دو سوم آنها پاسخ دادند که جالب است، ۲۳ درصد جواب دادند خوب است و تنها ۷ درصد گفتند که شغلشان کسل کننده است. از آن زمان تا کنون صدها نمونه از این بررسی ها انجام گرفته است که به طور کلی نشانگر آن است که زنان بیش از مردان ابراز رضایت شغلی می کنند (شرتز، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹)
- در سال ۱۹۵۹، هرزبرگ و همکاران او در تحقیقی که درباره تأمین نیاز، انگیزش و رضایت شغلی بر روی بیش از ۲۰۰ نفر مهندس و حسابدار انجام دادند، از آنان خواستند با در نظر گرفتن مسائل، احساسات و ادراکات خود در طول سنوات خدمت، بگویند از شغلشان چه می خواهند. نتیجه کلی این مطالعات به طور خلاصه چنین بود: ارضای نیازهای بهداشتی- محیطی فقط از ناراضی بودن افراد جلوگیری می کند، ولی الزاماً سبب انگیزش و کارآیی آنها نمی شود. برای آن که افراد برانگیخته شوند، باید نیازهای انگیزشی آنها ارضا شود. در نتیجه، وقتی افراد از درون خود احساس رضایت کنند، بر کارآیی و موفقیت آنها افزوده می شود. برای آنکه فرد ناراضی نباشد و در عین حال، با روحیه بالا و انگیزش کافی، برای کسب موفقیت و بازدهی، بسیار کار کند، باید هم به ارضای عوامل بهداشتی- محیطی و هم عوامل برانگیزنده او پرداخت (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- در سال ۱۹۶۴ وروم و همکاران در تحقیقات خود، به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی کارکنان و قدرت تولید، ارتباطی قوی و فراگیر وجود ندارد. وروم گزارش داد که ارتباط متوسطی

بین ۱۴ تا ۲۰ تحقیقی که او بازننگری کرده بود، وجود داشت. در تحقیقات و مطالعات وروم، روابط ذیل بین رضایت شغلی و عوامل دیگر به چشم می‌خورد: ۱- بین رضایت شغلی و احتمال استعفا از کار، رابطه‌ای منفی وجود دارد، ۲- بین رضایت شغلی و غیبت از کار نیز رابطه‌ای منفی وجود دارد، ۳- بین رضایت شغلی و میزان تصادفات و سوانح کار، رابطه‌ای منفی وجود دارد، ۴- بین رضایت شغلی و میزان کارآیی، رابطه‌ای مثبت وجود دارد (خلیل زاده، ۱۳۷۵).

- در سال ۱۹۶۹، چندین محقق و صاحب نظر از جمله اسمیت، کندال و هیولین استدلال کردند که رضایت از شغل، در واقع معرف چند گرایش مرتبط است. بنابراین، هنگامی که درباره رضایت صحبت می‌کنیم، باید تصریح نماییم «رضایت از چه؟». اسمیت و دیگران می‌گویند که پنج بُعد معرف خصوصیات برجسته شغل است که افراد درباره آنها، واکنش‌های انفعالی نشان می‌دهند که عبارتند از: ۱- خود شغل؛ قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند جالب می‌باشد و فرصت‌هایی برای یادگیری و پذیرش مسؤولیت فراهم می‌سازد، ۲- حقوق و دستمزد؛ میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی، ۳- فرصت‌های ارتقاء؛ دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت، ۴- سرپرستی؛ توانایی‌های فنی و مدیریتی سرپرستان و ملاحظاتی که سرپرستان برای علایق کارکنان نشان می‌دهند، ۵- همکاران؛ میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می‌دهند. با وجود اینکه ابعاد دیگری در زمینه رضایت از شغل شناخته شده است (رضایت از خط مشی سازمان و مزایای شغلی)، پنج بُعد مزبور، غالباً در بررسی جنبه‌های گرایش شغلی به کار گرفته می‌شود (محمدزاده و مهره‌ژان، ۱۳۷۵).

- در سال ۱۹۷۳ مطالعات پورتر و استیرز خودنمایی کرد. این دو دانشمند و بسیاری دیگر از صاحب‌نظران، مفهوم رضایت شغلی را عبارت از تحقق خواست‌ها یا انتظارات از شغل در مقایسه با دریافتی بالفعل کارمند دانسته‌اند. افراد با توقعات شغلی متفاوتی به سازمان و اداره می‌آیند. این توقعات از نظر کیفی و از نظر شدت نیز متغیر است. اگر نتایج دریافتی از کار با توقعات آنان برابر یا بیشتر باشد، می‌توان انتظار داشت که از شغل خود راضی باشند و در سازمان بمانند

(محمدزاده و مهروزان، ۱۳۷۵).

- در سال ۱۹۷۵، شولر در پژوهش‌های خود درباره نقش تفاوت‌های فردی در رضایت شغلی، دریافت که زنان کارگر بیش از مردان به داشتن همکاران خشنود، بها می‌دهند، در حالی که کارگران مرد بیش از زنان برای فرصت مشورت با دیگران و تأثیر بر تصمیمات مهم ارزش قائلند. در این مطالعات، همچنین معلوم شد که مردان بیش از زنان به خط مشی‌های بلند مدت و مربوط به آینده توجه دارند (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- در سال ۱۹۷۹، کوئین و استینز در مطالعات پیمایش سراسری بین ۸۵ تا ۹۰ درصد کارگران آمریکایی گزارش دادند که «از کار خود کم و بیش راضی یا بسیار ناراضی‌اند» و قریب نیمی از آنها از رضایت بسیار خبر دادند. کوئین و استینز در سال ۱۹۷۹ با مقایسه میانگین رضایت شغلی افراد طی سال‌های ۱۹۶۹ الی ۱۹۷۷، تفاوت‌های فردی را در رضایت شغلی نشان دادند (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- مجدداً کوئین و استینز در پژوهش دیگری، برخی از شاخص‌های رضایت شغلی را از سال ۱۹۶۹ تا ۱۹۷۷ مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های جدیدتر که از پیمایش‌های مؤسسه گالوب به دست آمده بود، بر این نکته تأکید می‌کرد که در فاصله سال‌های ۱۹۵۵ تا ۱۹۸۰، به ویژه در بین کارگران غیرماهر، لذت بردن از شغل کاهش سریعی یافته است (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- جکسون در سال ۱۹۸۳ پژوهشی در زمینه تأثیر مشارکت در تصمیم‌گیری و کاهش فشارهای شغلی انجام داد. او با استفاده از طرح چهار گروهی سالمون و با استفاده از دو پس‌آزمون، تأثیر مشارکت را بر کارمندان دفتری و پرستاران مورد بررسی قرار داد. نتیجه مطالعه پس از شش ماه، نشان داد که مشارکت، بر دوگانگی نقش و نفوذ دریافت شده تأثیر منفی دارد و مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها، عامل تعیین‌کننده کاهش فشارهای شغلی است (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- ارگ و آراد در سال ۱۹۸۶، طی تحقیقی گزارش کردند که اگر کارکنان سازمان‌ها در تعیین هدف‌های سازمانی شرکت کنند و به آنان اجازه داده شود که دیدگاه‌های خود را بیان نمایند،

نتایج ارزشیابی آنان بهتر از زمانی است که در تعیین هدف‌های سازمانی مشارکت نمی‌کنند و مشارکت در تصمیم‌گیری موجب علاقه آنان به کار می‌شود و رضایت شغلی نیز منجر به افزایش کیفیت ارزشیابی آنان می‌گردد (خلیل زاده، ۱۳۷۵).

- مطالعه رابرت در سال ۱۹۸۷ نشان داد معلمانی که رضایت شغلی دارند، نگرش مثبت‌تری نسبت به دانش‌آموزان و شغل معلمی دارند (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- در پژوهش ایمان که در سال ۱۹۹۰ انجام گرفت، از ۱۰۰ نفر معلم ۲۱ الی ۵۵ ساله که نیمی از آنها مرد و نیمی زن بودند، خواسته شد پرسشنامه‌ای که عوامل رضایت شغلی را می‌سنجید، تکمیل نمایند. نتایج این مطالعه نشان داد که بین رضایت شغلی و متغیرهایی همچون سن، جنس، سطح آموزش و حقوق ماهیانه رابطه معناداری وجود ندارد (خلیل زاده، ۱۳۷۵).
- در سال ۱۹۹۶ احمد النجار^{۲۵۶} در تحقیقی با عنوان «رابطه بین ادراک برابری با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارمندان امارات متحده عربی» به این نتیجه رسید که بین روابط مدیران و همکاران، حقوق و امتیازات شغلی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (النجار، ۱۹۹۶).
- دیسانتیس و دُرست^{۲۵۷} (۱۹۹۶) در تحقیقات خود نشان دادند که کارکنان با سابقه بالا، توانایی دارند تا بهتر تجربیات خود را در فرایند کار ارائه نمایند و هر قدر سن و سابقه کار افراد در سازمان بالاتر می‌رود، رضایت شغلی آنان نیز افزایش می‌یابد (دیسانتیس و دُرست، ۱۹۹۶).
- ایزم^{۲۵۸} (۲۰۰۰) و اسمیت^{۲۵۹} و همکاران (۲۰۰۱) در تحقیقات خود بر متغیر حقوق و درآمد به عنوان عاملی مهم در رضایتمندی شغلی تأکید داشته‌اند (ایزم، ۲۰۰۰، اسمیت و همکاران، ۲۰۰۱).

256- Al-Najjar
257- Desantis & Durst
258- Easom
259- Smith

- سیگل^{۲۶۰} و همکارانش (۲۰۰۵) در تحقیقات خود، متغیر رعایت عدالت و عدم تبعیض و امنیت شغلی را دارای تاثیر بر میزان رضایت شغلی دانسته‌اند (سیگل و همکاران، ۲۰۰۵).
- در تحقیقی که توسط یینگ هیو وی و زمان بن احمد^{۲۶۱} (۲۰۰۹) در مالزی انجام شد، مشخص گردید که رفتار رهبری، به شکل قابل توجهی با رضایت شغلی مرتبط می‌باشد اما با کارآیی کارمند ارتباط چندانی ندارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که فرهنگ حمایتی بر رابطه میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی اثرگذار است (یینگ هیو وی و زمان بن احمد، ۲۰۰۹).
- فخر زمان^{۲۶۲} و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود در پاکستان، به بررسی نقش واسطه‌ای انگیزش درونی در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که انگیزش درونی به صورت مستقیم با رضایت شغلی و اخلاق کار اسلامی رابطه دارد، همچنین اخلاق کار اسلامی با رضایت شغلی ارتباط مستقیم دارد و انگیزش درونی بین اخلاق کار اسلامی و رضایت شغلی، نقش واسطه‌ای دارد (فخر زمان و دیگران، ۲۰۱۳).

۲-۵-۴-۲- تحقیقات داخلی

- در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت» که توسط ساعتچی و همکارانش انجام شد، مشخص گردید که میان انگیزه مدیران و رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه‌ای معنادار وجود دارد (ساعتچی و دیگران، ۱۳۸۷).
- قلی‌پور و امیری (۱۳۸۸) تحقیقی با عنوان «تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی؛ بررسی چالش‌های هویتی در سیستم‌های مجازی و تأثیر آن بر رفتار اعضای تیم» به انجام رساندند. از میان جامعه آماری تحقیق (شامل دو شرکت فعال در زمینه تولید نرم‌افزار)، ۱۴۵ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. یکی از یافته‌های تحقیق آنان این بوده که رابطه علی بسیار قوی بین هویت

260- Siegel

261- Huey Yiing & Zaman Bin Ahmad

262- Fakharzaman

سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد.

- در تحقیق بختیاری نصرآبادی و همکاران (۱۳۸۸) که در بین کارکنان ذوب‌آهن اصفهان انجام شد، مشخص گردید که بین ارزش کار، استقلال، فرصت‌های شغلی، امکانات شغلی و چالش شغلی با رضایت شغلی گروه‌های مورد مطالعه، رابطه معنادار و مثبت وجود دارد (بختیاری نصرآبادی و دیگران، ۱۳۸۸).
- حسنی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان «نقش تعاملی هویت سازمانی و هویت تیمی بر رضایت شغلی و رفتارهای فرا نقش» در آذربایجان غربی انجام داده‌اند. نتایج حاکی از آن بود که اثر تعاملی هویت سازمانی و هویت تیمی بر روی رضایت شغلی معنی‌دار است. آنها ضریب همبستگی هویت سازمانی و رضایت شغلی را (۰/۳۴) گزارش کردند. همچنین نتایج نشان داد که از روی هویت سازمانی می‌توان رضایت شغلی را پیش‌بینی نمود (حسنی و همکاران، ۱۳۹۳).
- کوشازاده و عزیزآبادی (۱۳۹۳) تحقیقی با عنوان «تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت یا میانجی‌گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی» در میان یک سازمان دولتی شرق کشور انجام داده‌اند. یکی از یافته‌های آنان این بوده که بین هویت سازمانی و خشنودی شغلی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (کوشازاده و عزیزآبادی، ۱۳۹۳).
- نیلی‌پور طباطبایی و بیگلری (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی در پرستاران» در شهر ارومیه انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد که هویت سازمانی با رضایت شغلی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی ارتباط مثبت و مستقیم دارند. همچنین هویت سازمانی با رفتار شهروندی ارتباط مثبت و غیرمستقیم دارد. هویت سازمانی و رضایت شغلی در مجموع ۰/۲۹ از تغییرات رفتار شهروندی را پیش‌بینی می‌کنند و هویت سازمانی هم ۰/۲۰ از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند (نیلی‌پور طباطبایی و بیگلری، ۱۳۹۳).

فصل سوّم

روش و مراحل انجام

پژوهش

۳-۱- معرفی فصل

در این فصل به بیان روش تحقیق، نوع تحقیق، جامعه و نمونه آماری، روایی و پایایی، ابزارگردآوری اطلاعات و روش‌های تجزیه و تحلیل پرداخته شده است.

۳-۲- نوع و روش تحقیق

تحقیق یک فعالیت سیستماتیک است که به کشف و پروراندن مجموعه‌ای از دانش سازمان یافته، معطوف است. تحقیق را می‌توان به عنوان تجزیه و تحلیل و ثبت عینی و نظام یافته مشاهدات کنترل شده که به پروراندن قوانین کلی، اصول، نظریه‌ها و همچنین به پیش‌بینی و یا احتمالاً به کنترل نهایی رویدادها منجر می‌شود، تعریف کرد (بست^{۲۶۳}، ترجمه پاشا شریفی و طالقانی، ۱۳۸۱). یک تعریف گسترده از تحقیق عبارت است از هر فعالیتی که منجر به افزایش دانش می‌شود (دانبار^{۲۶۴} و دیگران، ۲۰۰۲). شیوه‌های تحقیق اشاره به راه‌هایی دارند که به مدد آنها، بررسی‌های پژوهش انجام شده و رویه‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها طراحی می‌شوند (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۶).

روش تحقیق، مجموعه‌ای از قواعد ابزار و راه‌های معتبر و نظام‌مند برای بررسی واقعیت‌ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه‌حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۷). به طور کلی، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری را می‌توان با توجه به دو ملاک هدف تحقیق و نحوه گردآوری داده‌ها، تقسیم کرد (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶). بر اساس هدف، تحقیقات علمی را می‌توان به سه گروه بنیادی، کاربردی و عملی تقسیم کرد: ۱- تحقیقات بنیادی که گاه تحقیقات مبنایی یا پایه‌ای خوانده می‌شوند، در جستجوی کشف حقایق و واقعیت‌ها و شناخت پدیده‌ها و اشیاء بوده که مرزهای دانش عمومی بشر را توسعه می‌دهند و قوانین علمی را کشف نموده و به تبیین ویژگی‌ها و صفات یک واقعیت می‌پردازند. ۲- تحقیقات کاربردی که با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی‌های بشر و بهبود و بهینه‌سازی ابزارها، روش‌ها، اشیاء و الگوها،

263- Bast

264- Dunbar

در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان، مورد استفاده قرار می‌گیرند. ۳- تحقیقات عملی که باید آنها را تحقیقات حل مسئله یا حل مشکل نامید و نوعی تحقیق کاربردی، محسوب کرد، زیرا نتایج آنها مستقیماً برای حل مسئله‌ای خاص به کار گرفته می‌شود (حافظنیا، ۱۳۸۵).

همچنین تحقیقات علمی را بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز (طرح تحقیق) می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: ۱- تحقیق توصیفی (غیر آزمایشی) و ۲- تحقیق آزمایشی (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶). تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. تحقیق توصیفی خود دارای انواع مختلف است که عبارتند از: تحقیق پیمایشی^{۲۶۵}، تحقیق همبستگی^{۲۶۶}، اقدام پژوهی^{۲۶۷}، بررسی موردی^{۲۶۸} و تحقیق پس‌رویدادی یا علی - مقایسه‌ای^{۲۶۹} (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶). تحقیق پیمایشی به مطالعه ویژگی‌ها و صفات افراد جامعه می‌پردازد و وضعیت فعلی جامعه آماری را در قالب صفت یا متغیر، مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف تحقیق پیمایشی شناخت صفات، ویژگی‌ها، عقاید، نگرش‌ها، رفتارها و سایر مسائل افراد یک جامعه از طریق مراجعه به آنها است (حافظنیا، ۱۳۸۵). این نمونه از تحقیقات معمولاً با شیوه‌های پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده صورت می‌گیرد (فرشادگهر و شهیدی، ۱۳۸۱). در تحقیق همبستگی، رابطه میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق تحلیل می‌گردد. هدف از تحقیق اقدام پژوهی، توصیف شرایط یا پدیده‌های مربوط به نظام آموزشی است. در پژوهش به روش بررسی موردی، پژوهشگر به انتخاب یک مورد پرداخته و آن را از جنبه‌های بی‌شمار بررسی می‌کند. در نهایت تحقیق پس‌رویدادی یا علی - مقایسه‌ای، به تحقیقاتی اطلاق می‌شود که در آنها پژوهشگر با توجه به متغیر وابسته، به بررسی علل احتمالی وقوع آن می‌پردازد. به عبارت دیگر تحقیق

265- Survey Research

266- Correlational Research

267- Action Research

268- Case Study

269- Ex-Post Facto Research

علّی - مقایسه‌ای گذشته‌نگر بوده و سعی بر آن دارد که از معلول به علت احتمالی پی ببرد (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶).

در تحقیق آزمایشی، به منظور برقراری رابطه علت - معلولی میان دو یا چند متغیر از طرح‌های آزمایشی استفاده می‌شود. در این نوع تحقیقات متغیرهای مستقل دست‌کاری می‌شود و سایر متغیر(های) وابسته، ثابت نگه داشته شده و کنترل می‌گردد تا تأثیر متغیر(های) مستقل بر متغیر وابسته مشخص شود. برای این منظور، گروه‌های آزمایشی^{۲۷۰} و گواه^{۲۷۱} مورد بررسی قرار می‌گیرند و از طریق آنها، قضاوت‌های میان آزمودنی‌ها کنترل می‌شود (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۸۶).

تحقیق حاضر، به لحاظ هدف، کاربردی است؛ چراکه نتایج مورد انتظار آن را می‌توان در جهت بهبود رفتار شهروندی کارکنان و رضایت شغلی آستان قدس رضوی به کار برد. به عبارت دیگر، در این تحقیق با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات پیشین فراهم شده، پیشنهادهاتی در جهت بهبود رفتار شهروندی سازمانی و انجام رفتارهای فراشغلی ارائه می‌گردد. همچنین با توجه به اینکه در این تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه، سعی می‌شود که میزان و نوع روابط بین متغیرها، برای پاسخ به مسأله‌ای علمی در دنیای واقعی، مورد بررسی قرار گیرد، لذا این تحقیق به لحاظ روش انجام، توصیفی از نوع پیمایشی، می‌باشد و شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها، توصیف کردن شرایط جامعه مورد بررسی است و اجرای این تحقیق می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد.

۳-۳- جامعه آماری

جامعه آماری به کل گروه افراد، رویدادها و پدیده‌های مورد علاقه محقق که قصد بررسی آنها را دارد، اطلاق می‌گردد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۶)، اما نمونه، گروهی فرعی یا زیر مجموعه‌ای از جامعه است که با بررسی و مطالعه نمونه، محقق می‌تواند نتایجی استخراج نماید که قابل تعمیم به جامعه

270- Experimental Group
271- Control Group

است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۶).

سطح تحلیل در این تحقیق فرد است، بنابراین جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان آستان قدس رضوی شهر مشهد می‌باشد که بر اساس آمار و اطلاعات اخذ شده، تعداد کل آنها در هنگام انجام پژوهش ۱۹۲۶ نفر بود.

۳-۴- نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

نمونه آماری، مجموعه کوچکی از جامعه آماری است که با مطالعه آن محقق قادر است با انتخاب یک استراتژی مناسب، نتیجه را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. روش نمونه‌گیری در این مطالعه روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای تعیین حجم نمونه، از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که از جمله آنها می‌توان به فرمول کوکران برای جامعه معلوم اشاره نمود که این فرمول، حداقل حجم نمونه را برای تحقیق مشخص می‌کند. در این فرمول برای تعیین حجم نمونه، ابتدا پیش نمونه‌گیری از جامعه‌ی آماری به تعداد ۳۰ نفر انجام شد و با توجه به انحراف معیار این پیش نمونه (که به مقدار ۰/۵۰ به دست آمد) و با توجه به حجم جامعه (۱۹۲۶) و جای‌گذاری در فرمول نمونه‌گیری تصادفی کوکران، حداقل حجم نمونه به تعداد ۲۳۴ عدد مشخص شد.

فرمول کوکران و تعیین حجم نمونه تحقیق:

$$n = \frac{NZ^2 \alpha/2 \sigma^2}{e^2 (N-1) + Z^2 \alpha/2 \sigma^2}$$

N: اندازه جامعه (۱۹۲۶)

n: اندازه نمونه

e: ضریب خطا (۰/۰۶)

δ: انحراف معیار پیش‌نمونه (۰/۵۰)

Z.025 = مقدار متغیر تصادفی نرمال استاندارد (۱/۹۶)

$$n = (1926 * 3.84 * 0.25) / ((0.0036 * 1925) + (3.84 * 0.25)) = 234.42$$

با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، تعداد ۳۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این بین ۲۴۴ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد و مابقی به علت عدم قبول توسط پاسخ‌دهنده، عدم برگشت، عدم تکمیل و... کنار گذاشته شد و مورد استفاده قرار نگرفت.

۳-۵- روش گردآوری اطلاعات

داده‌ها می‌توانند به شیوه‌های مختلف، در مکان‌های مختلف و از منابع مختلف جمع‌آوری شوند. مصاحبه، پرسشنامه و مشاهده افراد و پدیده‌ها، سه شیوه عمده جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش پیمایشی هستند. از جهت مکانی، داده‌ها می‌توانند به شیوه‌های مختلف، در محیط طبیعی یا آزمایشگاهی جمع‌آوری گردند. منابع جمع‌آوری داده‌ها نیز می‌تواند دست اول یا دست دوم باشد، افراد و گروه‌های برگزیده به منظور بررسی نظرات و عقاید آنها، از جمله منابع دست اول هستند و اسناد و پرونده‌های سازمان‌ها، نمونه‌ای از منابع دست دوم‌اند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۶). به دلیل اینکه تحقیق حاضر پیمایشی می‌باشد و در قلمرو مکانی استان قدس رضوی، شهر مشهد و به صورت میدانی انجام می‌گیرد، برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه به دلیل پوشش حجم وسیعی از جامعه، ابزار مناسبی در تحقیقات پیمایشی محسوب می‌گردد. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق، پرسشنامه‌ای استاندارد می‌باشد که در تحقیقات قبلی مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه این تحقیق شامل چهار بخش، اطلاعات جمعیت شناختی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی و معنویت در محیط کار می‌باشد.

بخش نخست شامل ۴ سؤال بود که جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار پاسخ‌دهندگان را مشخص می‌کرد.

بخش دوم، پرسشنامه کوتاه شده رضایت شغلی مینه‌سوتا (۱۹۶۷) بود. پرسشنامه کوتاه شده رضایت شغلی مینه‌سوتا (MSQ)، دارای ۲۰ سؤال بوده و یک ابزار سنجش مشهور برای رضایت شغلی تلقی می‌شود که رضایت در سه مفهوم رضایت بیرونی، رضایت درونی و رضایت کل می‌سنجد. رضایت درونی به معنای این است که افراد در رابطه با ماهیت وظایف شغلیشان، چگونه فکر می‌کنند. اما

رضایت بیرونی در ارتباط با جنبه هایی که جدا از وظایف شغلی و کار می باشند. پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) بالغ بر ۴۰ سال است که به صورت گسترده برای سنجش رضایت در مشاغل شامل کارخانه ها، کارهای تولیدی، مدیریت، آموزش، مشاغل مرتبط با سلامت (مانند پرستاری)، فروش، خدماتی و... مورد استفاده قرار می گیرد (وایس^{۲۷۲} و دیگران، ۱۹۶۷).

بخش سوم، پرسشنامه معنویت در محیط کار، برگرفته از مطالعه رگو و کونیا (۲۰۰۸) بود. این پرسشنامه شامل ۱۷ سؤال است که ابعاد این متغیر شامل همراستایی ارزش های فردی، حس جامع بودن تیم، حس مشترک جامعه، لذت بردن از کار و فرصت هایی برای زندگی درونی را مورد سنجش قرار می دهد. هر یک از این ابعاد به ترتیب با ۵، ۵، ۳، ۲ و ۳ گویه سنجیده شده اند.

بخش چهارم نیز پرسشنامه رفتار شهروندی برگرفته از مطالعه دیکینسون^{۲۷۳} (۲۰۰۹) بود. این پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال است که ابعاد این متغیر، یعنی وظیفه شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، نوع دوستی و احترام و تکریم را مورد سنجش قرار می دهد.

طیف های مختلفی برای سنجش وجود دارد همچون طیف بوگاردوس^{۲۷۴}، طیف لیکرت^{۲۷۵}، طیف ترستون^{۲۷۶}، طیف گاتمن^{۲۷۷} و طیف اوسگود^{۲۷۸}. برای سنجش گویه های این تحقیق نیز مقیاس ۵ گزینه ای لیکرت به کار رفته است. طیف لیکرت به دلیل سادگی درک و کاربرد و نیز به دلیل حوزه وسیع سنجش نگرش، در تحقیقات علوم انسانی و رفتاری، بیشترین کاربرد را دارد و چون در این تحقیق نیز به سنجش نگرش کارکنان پرداخته شده از طیف لیکرت استفاده شد. پرسشنامه ها با مراجعه حضوری به آستان قدس رضوی و تحویل به کارکنان (پس از طی نمودن مراحل اداری مربوطه)، تکمیل شده است و برای اطمینان از رعایت دقت پاسخگو، قبل از دریافت جواب پرسشنامه،

272- Weiss
273- Dickinson
274- Bogardus
275- Likert
276- Thurstone
277- Guttman
278- Osgood

در مورد نحوه پاسخگویی به سئوالات، با پاسخگو مصاحبه مختصری انجام شده است. پرسشنامه‌های مزبور، در پیوست‌های تحقیق آورده شده است.

۳-۶- روایی^{۲۷۹} و پایایی^{۲۸۰} پرسشنامه

برای آنکه بتوان به نتایج اندازه‌گیری اطمینان نمود و به عبارت ساده ادعا نمود که داده‌های حاصل از اندازه‌گیری قابل اعتماد هستند، اندازه‌گیری باید دارای دو خصوصیت باشد: اعتبار و پایایی. در این قسمت به بررسی روایی و پایایی پرسشنامه بکار رفته شده در جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است.

۳-۶-۱- روایی

اعتبار یا روایی، معرف درجه‌ای است که یک وسیله می‌تواند یک متغیر را بر اساس تعریف خاصی سنجش کند. سؤالی که در آزمون روایی مطرح می‌شود، این است که آیا آنچه مشاهده و ثبت می‌شود یا مورد پرسش قرار می‌گیرد، واقعاً همان هدف اصلی و تعیین شده تحقیق است یا نه (اتسلندر، ۱۳۷۱)؟ به عبارت دیگر مفهوم روایی یا اعتبار به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. در این تحقیق روایی محتوا و روایی سازه جهت سنجش روایی ابزار مورد استفاده قرار گرفت. روایی محتوا اطمینان می‌دهد که ابزار مورد نظر به تعداد کافی پرسش‌های مناسب برای اندازه‌گیری مفهوم مورد سنجش در بر دارد. روایی ظاهری یک شاخص حداقل برای روایی محتوا است که در تحقیق حاضر بر اساس نظرات استاد راهنما و همچنین تعدادی از خبرگان رشته مدیریت مورد تأیید قرار گرفت (سکاران، ۱۳۸۵). روایی سازه یا ساخت بیان می‌کند نتایج بدست آمده از کاربرد یک ابزار اندازه‌گیری، تا چه حد با نظریه‌هایی که آزمون بر محور آنها تدوین شده است، تناسب دارد (سکاران، ۱۳۸۵). به منظور تعیین روایی سازه، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. تحلیل عاملی می‌تواند به دو صورت اکتشافی و تأییدی انجام شود. اینکه کدام یک از این دو روش باید در تحلیل عاملی به‌کار رود، مبتنی بر هدف تحلیل داده‌هاست. در تحلیل عاملی

279- Validity
280- Reliability

اکتشافی^{۲۸۱} پژوهشگر به دنبال بررسی داده‌های تجربی به منظور کشف و شناسایی شاخص‌ها و نیز روابط بین آنهاست و این کار را بدون تحمیل هر گونه مدل معینی انجام می‌دهد. به بیان دیگر تحلیل اکتشافی علاوه بر آنکه ارزش تجسسی یا پیشنهادی دارد، می‌تواند ساختار ساز، مدل ساز یا فرضیه ساز باشد (هومن ۱۳۸۷). تحلیل عاملی تأییدی^{۲۸۲} به واقع بسط تحلیل عاملی معمولی است که در آن فرضیه‌های معینی درباره ساختار بارهای عاملی و همبستگی‌های متقابل بین متغیرها، مورد آزمون قرار می‌گیرد. تحلیل عاملی تأییدی برای تحقیق حاضر توسط نرم‌افزار SPSS انجام شد. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که بار عاملی تمامی گویه‌ها بالای ۰/۳ است بنابراین هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها و ابعاد این است که بار عاملی آنها بالای ۰/۳ باشد. در فصل چهارم تحقیق، به تشریح نتایج تحلیل عاملی تأییدی انجام شده پرداخته خواهد شد.

۳-۶-۲- پایایی

قابلیت اعتماد یا پایایی^{۲۸۳} یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری و جمع‌آوری داده‌هاست. یک فرآیند اندازه‌گیری و ابزار مربوط به آن، زمانی پایاست که در صورت تکرار اندازه‌گیری، همیشه همان نتایج و مقادیر به دست آید (اتسلندر، ۱۳۷۱). برای اندازه‌گیری پایایی، از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می‌شود و این کمیت بین صفر و یک تغییر می‌کند. ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مشهورترین ابزار برای آزمون قابلیت اعتماد پرسشنامه، یا همان پایایی، ضریب آلفای کرونباخ^{۲۸۴} است که به منظور محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌هایی که ویژگی‌های مختلفی را می‌سنجند، به کار می‌رود. در تحقیق حاضر آزمون پایایی توسط نرم‌افزار SPSS انجام شد که مقدار آن برای تمامی متغیرها و ابعاد بالای ۰/۷ به دست

281- Exploratory Factor Analysis
286- Confirmatory Factor Analysis
283- Reliability
284- Cronbach's alpha

آمد. با توجه به اینکه برای پژوهش‌های علوم انسانی، ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است، می‌توان نتیجه گرفت که پایایی پرسشنامه تحقیق خوب است. نتایج بررسی پایایی به تفصیل در فصل چهارم ارائه گردیده است.

۳-۷- روش تجزیه و تحلیل

مقصود اصلی از تحلیل، تنظیم و خلاصه کردن داده‌ها به صورت اطلاعاتی روشن، خوانا، مستدل و تفسیرپذیر است، به گونه‌ای که بتوان روابط موجود در مسائل پژوهش را کشف و بررسی کرده و آنها را آزمود. تفسیر بر پایه یافته‌ها و نتایج حاصل از تحلیل درباره‌ی روابط مورد مطالعه، استنباط به عمل می‌آورد و درباره روابط، نتیجه‌گیری می‌کند. تفسیر، مقصود تحلیل است (هومن، ۱۳۸۶).

۳-۷-۱- مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)^{۲۸۵}

مدل‌یابی معادلات ساختاری، از مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در پژوهش‌های علوم اجتماعی و رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است، چراکه ماهیت این موضوعات به گونه‌ای است که نمی‌توان آنها را به شیوه دوجه‌دو (در نظر داشتن یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته در هر مرحله) تحلیل نمود. تجزیه و تحلیل چند متغیره، به روش‌های آماری اطلاق می‌گردد که ویژگی اصلی آنها هم‌تحلیلی «K متغیر مستقل» و «n متغیر وابسته» است. در این راستا، تحلیل ساختارهای کوواریانسی یا مدل‌یابی معادله ساختاری، از اصلی‌ترین روش‌های تحلیل ساختارهای داده‌ای پیچیده و ماهر تأییدی بر تئوری «تأثیرات هم‌زمان»^{۲۸۶} متغیرها بر یکدیگر است. این روش، ترکیب ریاضی و آماری پیچیده‌ای از تحلیل عاملی، رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر می‌باشد (بولن^{۲۸۷}، ۱۹۸۹) که بر اساس آن، محقق در فصل چهارم پژوهش به آزمون مدل فرض اهتمام ورزیده است.

285- Structural equation modeling: SEM

286- Simultaneous Effects

287-Bollen

نقطه ضعف بسیار مهم آزمون فرضیه در روش‌های آماری کلاسیک مانند تحلیل مسیر و تحلیل رگرسیون خطی، چشم‌پوشی از خطاهای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون است که در الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری، این مهم لحاظ می‌شود. به بیان دیگر، از نظر روش‌شناختی، انتظار آن می‌رود که برآورد پارامتر بتای استاندارد شده در حالی که خطاهای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون نیز لحاظ شود، نتایج واقعی‌تری به دست دهد (قاسمی، ۱۳۸۹). به‌زعم تاناکا^{۲۸۸} و همکارانش (۱۹۹۰)، به جای اینکه محققان تناسب یک مدل معین با داده‌ها را به طور ساده آزمون کنند، می‌بایست بر ارزیابی‌های مقایسه‌ای مدل‌های چندگانه تأکید داشته باشند. در حالی که میانجی‌گری و تعدیل‌گری می‌تواند از طریق مدل‌های رگرسیونی مورد آزمون قرار گیرد، استفاده از متغیرهای مکنون در الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری، پسندیده‌تر است (ویلیامز^{۲۸۹}، ۱۹۹۵).

قسمت تابع ساختاری یا تحلیل مسیر، روابط مفروض بین متغیرهای مکنون را به نمایش می‌گذارد. در مدل‌یابی معادله ساختاری، سلسله مراتبی علی مطرح می‌شود که در آن، یک متغیر ممکن است علت احتمالی متغیرهای دیگر باشد، اما به‌طور قطع، معلول آنها نیست. به بیان دیگر، ترتیب متغیرها به گونه‌ای است که متغیری در بالای سلسله مراتب، ممکن است علت متغیر مرتبه پایین‌تر از خود باشد، اما بعید است که متغیر پایین‌تر، علت متغیر بالاسری خود باشد. در روش‌شناسی معادله ساختاری، دو دسته ضرایب مختلف بین متغیرهای مکنون برآورد می‌شود که عبارتند از:

الف) ضریب گاما (γ)؛ که معرف ضریب رگرسیونی بین یک متغیر مکنون برون‌زا و یک متغیر مکنون درون‌زاست.

ب) ضریب بتا (β)؛ که معرف ضریب رگرسیونی بین یک متغیر مکنون درون‌زا و یک متغیر مکنون درون‌زای دیگر است.

288- Tanaka
289- Williams

بنابراین با توجه به مزیت‌های گفته شده، در این تحقیق از این تکنیک جهت آزمون فرضیات استفاده شد.

۳-۷-۱-۱ نرم‌افزار مورد استفاده

برای تحلیل مدل‌های معادلات ساختاری، نرم‌افزارهای مختلفی مانند پی ال اس^{۲۹۰}، آموس^{۲۹۱} و لیزرل^{۲۹۲} معرفی شده است که هر کدام ویژگی‌ها و کاربردهای خاص خود را دارند. لیزرل اولین و یکی از متداول‌ترین روش‌ها برای این منظور می‌باشد و اولین بار توسط جورسکاج^{۲۹۳} در سال ۱۹۷۳ معرفی شده است. لیزرل از روش درست‌نمایی ماکزیمم (ام ال ای) و بر اساس بیشینه‌سازی کواریانس به برازش مدل می‌پردازد در حالی که این روش مستلزم چندین شرط و فرضیه زیربنایی از جمله نرمال بودن می‌باشد و این شروط نیز نیازمند حجم نمونه نسبتاً بالایی می‌باشد (در حدود ۱۰ الی ۱۵ پرسشنامه به ازای هر سؤال پرسشنامه). نرم‌افزار آموس نیز یکی از نرم‌افزارهای آماری مناسب برای تحلیل داده‌های پایان‌نامه مدیریت و علوم انسانی است. در مقایسه با سایر نرم‌افزارها، آموس فراتر از توانمندی‌های معمول نرم‌افزارهای مدل‌سازی رفته و به عنوان مثال به خوبی می‌تواند بر اساس جدیدترین روش‌های آماری، در مورد نحوه برخورد با داده‌های مفقود شده به جایگزینی آنها دست زند. نگارش جدید آموس، نه تنها کلیه ویژگی‌های نرم‌افزارهایی نظیر لیزرل را داراست، بلکه خصایص منحصر به فردی دارد که آن را از سایر نرم‌افزارهای مدل‌سازی متمایز ساخته است.

آموس مدل ترسیم شده در صفحه میانجی را به عنوان مدل می‌پذیرد و خروجی‌های آن به خوبی و با کیفیت بالا قابل انتقال به سایر برنامه‌های تحت ویندوز است. کاربر این امکان را دارد که با تغییر قلم‌ها، رنگ‌ها، ضخامت پیکان‌ها، اندازه پارامترها و مکان قرار گرفتن آنها، مدل مدون را به زیباترین شکل و مطابق با سلیقه خود درآورد. یکی از مهم‌ترین خصایص این نرم‌افزار در ویرایش جدید این

290- PLS (Partial Least Square)

291- Amos

292- Lisrel

293- Jöreskog

است که با استفاده از روش بیزی می‌تواند به برآورد پارامترها در مدل‌هایی بپردازد که متغیرهای حاضر در آنها از نوع مقوله‌ای، رتبه‌ای، یا اسمی هستند. خصیصه‌ای که در نگارش اولیه این نرم‌افزار وجود نداشت.

از دیگر ویژگی‌های این نرم‌افزار عبارتند از:

امکان مدیریت داده‌ها به اشکال مختلف را داراست و به خوبی می‌تواند داده‌ها را در قالب‌های مختلف، چه به شکل خام و چه به شکل ماتریس‌های واریانس - کوواریانس یا همبستگی از سایر نرم‌افزارها فراخواند.

توانایی مدیریت داده‌های چند گروهی است، به نحوی که می‌توان مدل‌ها را برای نمونه‌های مختلف مورد آزمون قرار داد و نتایج را به سادگی با یکدیگر مقایسه کرد.

به خوبی از توانایی واریانس نرمال بودن تک متغیره و چند متغیره برخوردار است.

می‌تواند به خوبی با داده‌های پرت رفتار کند.

امکان برآورد پارامترها با روش‌های مختلف را داراست که از جمله آنها می‌توان به حداکثر درست‌نمایی، حداقل مربعات تعمیم یافته، حداقل مربعات غیر وزنی و حداقل مربعات غیر وابسته به مقیاس اشاره کرد.

در این نرم‌افزار همچنین امکان استفاده از روش خودگردان‌سازی برای برآورد اعتبار پارامترهای برآورد شده، مقایسه مدل‌های مختلف با داده‌های یکسان و مقایسه روش‌های مختلف برآورد برای انتخاب بهترین آنها در یک موقعیت خاص پژوهشی وجود دارد.

علاوه بر موارد ذکر شده، زیبایی و جذابیت این نرم‌افزار به علاوه وجود یک جعبه ابزار متنوع و کاربردی را باید به خصایص ذکر شده افزود (قاسمی، ۱۳۸۹).

۳-۷-۱-۲- شاخص های برازش در آموس

مهم‌ترین مرحله تجزیه و تحلیل آماری در مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)، ارزیابی برازش مدل داده‌هاست. پیش از انجام هرگونه بررسی روابط علی میان سازه‌ها، لازم است برازش مدل به داده‌ها تأیید گردد. نکته حائز اهمیت آن است که مدل‌های SEM را هرگز نمی‌توان به گونه‌ای مطلق پذیرفت، تنها می‌توان آنها را رد نکرد. این مسأله موجب می‌شود که پژوهشگران، یک مدل خاص را به گونه‌ای موقتی بپذیرند، زیرا اذعان دارند که در بیشتر موارد، مدل‌های هم‌ارز و معادلی وجود دارد که به همان اندازه مدلی که به گونه موقت پذیرفته‌اند، با داده‌ها برازش دارد. سؤال «داده‌های گردآوری شده تا چه حد حمایت‌کننده مدلی است که به لحاظ نظری تدوین شده است؟»، سؤال کلیدی موضوع برازش داده‌ها به مدل را تشکیل می‌دهد، هر چند در روش‌های آماری سنتی، محقق اغلب با یک معیار منفرد برای تصمیم درباره رد یا تأیید فرضیه صفر مواجه است. در مدل‌سازی معادله ساختاری چنین معیار منفردی وجود ندارد تا تنها و تنها بر مبنای آن معیار، تصمیم بگیرد که آیا مدل نظری خود را به لحاظ علمی قابل قبول تلقی کند یا خیر (قاسمی، ۱۳۸۹)؟ با آنکه انواع گوناگون آزمون‌ها که به طور کلی شاخص‌های برازندگی^{۲۹۴} نامیده می‌شوند، پیوسته در حال مقایسه، توسعه و تکامل می‌باشند، اما هنوز درباره حتی یک آزمون بهینه نیز توافق همگانی وجود ندارد. نتیجه آن است که مقاله‌های مختلف، شاخص‌های مختلفی را ارائه کرده‌اند و حتی نگارش‌های مشهور برنامه‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری مانند نرم‌افزارهای EQS، Amos و Lisrel نیز تعداد زیادی از شاخص‌های برازندگی به دست می‌دهند (هومن، ۱۳۸۶). این شاخص‌ها به شیوه‌های مختلفی طبقه‌بندی شده‌اند که یکی از عمده‌ترین آنها طبقه‌بندی به صورت مطلق^{۲۹۵}، تطبیقی^{۲۹۶} و مقتصد^{۲۹۷} می‌باشد (قاسمی، ۱۳۸۹).

شاخص‌های برازش مطلق شاخص‌هایی هستند که بر مبنای تفاوت واریانس‌ها و کوواریانس‌های

294- Fitting Indexes

295- Absolute

296- Comparative

297- Parsimonous

مشاهده شده از یک طرف و واریانس‌ها و کوواریانس‌های پیش‌بینی شده بر مبنای مدل تدوین شده از طرف دیگر، قرار دارند. شاخص‌های برازش تطبیقی در واقع گامی در جهت تکمیل شاخص‌های برازش مطلق محسوب می‌شوند. به این ترتیب که با مبنا قرار دادن یک یا چند مدل، مدل نظری تدوین شده تحت آزمون را با آن مقایسه نموده و نشان می‌دهد که آیا به لحاظ آماری قابل قبول تلقی می‌شود، ضعیف‌تر است و یا اینکه تفاوتی با آن ندارد. شاخص‌های برازش مقتصد گروه دیگری از شاخص‌ها هستند که مبنای اصلی در این گروه از شاخص‌های برازش، آن است که به ازای هر پارامتر که به مدل افزوده می‌شود این شاخص‌ها جریمه می‌شوند. با توجه به نرم‌افزار مورد استفاده در این تحقیق (Amos) شاخص‌هایی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است، عبارتند از:

کای اسکوئر یا χ^2 : یکی از شاخص‌های مطلق است که می‌توان آن را به عنوان عمومی‌ترین و پرکاربردترین شاخص برازش در مدل‌سازی معادله ساختاری تلقی کرد. مبنای محاسبه مقدار کای اسکوئر تفاوتی است که بین دو ماتریس وجود دارد: ماتریس واریانس-کوواریانس تولید شده و ماتریس واریانس-کوواریانس باز تولید شده بر مبنای پارامترهای برآورد شده در مدل تدوین شده. کمیت کای اسکوئر بسیار به حجم نمونه وابسته می‌باشد و نمونه بزرگ کمیت کای دو را بیش از آنچه که بتوان آن را به غلط بودن مدل نسبت داد، افزایش می‌دهد.

ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده^{۲۹۸} یا RMR: این شاخص یکی از شاخص‌های برازش مطلق است، حداقل مقدار برای این شاخص صفر است. هر چه RMR برای مدل مورد آزمون نزدیک‌تر به صفر باشد، مدل مذکور برازش بهتری دارد.

شاخص نیکویی برازش^{۲۹۹} یا GFI: این شاخص، مقدار نسبی واریانس‌ها و کوواریانس‌ها را به گونه مشترک از طریق مدل، ارزیابی می‌کند. دامنه تغییرات آن بین صفر و یک می‌باشد. مقدار قابل قبول برای آن بزرگ‌تر از ۰/۸ می‌باشد.

298- Root Mean Squared Residual

299- Goodness - For - Fit Index

شاخص برازش تطبیقی^{۳۰۰} یا CFI: یکی از شاخص‌های تطبیقی است. این شاخص بر مبنای همبستگی بین متغیرهای حاضر در مدل قرار دارد به نحوی که ضرایب بالای همبستگی بین آنها به مقادیر بالای شاخص برازش تطبیقی می‌انجامد.

ریشه میانگین مربعات خطای برآورد^{۳۰۱} یا RMSEA: یکی از شاخص‌های مقتصد است و همانند RMR، این شاخص نیز مبتنی بر تحلیل ماتریس باقی‌مانده می‌باشد. بر خلاف بسیاری از شاخص‌های برازش دیگر که تنها دارای برآورد نقطه‌ای هستند، این شاخص برای فواصل اطمینان مختلف نیز قابل محاسبه است. مدل‌های قابل قبول دارای مقدار $0/08$ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش مدل‌هایی که دارای مقادیر بالاتر از $0/1$ هستند ضعیف برآورد می‌شود.

کای اسکوئر بهنجار یا نسبی: یکی از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص برازش، کای اسکوئر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوئر بر درجه آزادی مدل محاسبه می‌شود و با برچسب CMIN، DF گزارش می‌شود. دیدگاه‌ها برای مقدار قابل قبول بودن این شاخص متفاوت است. معمولاً مقادیر بین 1 تا 3 ، 1 تا 5 ، 2 تا 3 ، 1 تا 2 را قابل قبول می‌دانند.

۳-۷-۲- ضریب همبستگی

شدت وابستگی دو متغیر به هم را همبستگی گویند. که معمولاً آن را با ضریبی بین -1 تا $+1$ بیان می‌دارند. اگر ضریب همبستگی بین دو متغیر بیشتر از صفر باشد، آنها با هم رابطه مثبت دارند و اگر ضریب همبستگی بین آنها از صفر کمتر باشد، رابطه بین آنها منفی است. لازم به ذکر است که اگر نمونه‌گیری صورت پذیرفته باشد، ضریب همبستگی باید از لحاظ آماری، معنی‌دار باشد. همچنین، همبستگی رابطه علت و معلولی نیست و تنها بیانگر شدت وابستگی دو متغیر به یکدیگر است.

آزمون‌های همبستگی اسپیرمن و پیرسون، پرکاربردترین آزمون در پژوهش‌های علوم انسانی‌اند و از

300- Comparative Fit Index

301- Root Mean Squared Error Of Approximation

آنجا که در بیشتر پژوهش‌ها برای طیف‌های پرسشنامه، فواصل مساوی در نظر گرفته می‌شود، متغیرهای اسمی و رتبه‌ای، به متغیرهای فاصله‌ای و نسبتی تبدیل می‌شوند و برای تحلیل رابطه‌ها، از این دو ضریب استفاده می‌شود. اگر توزیع نرمال باشد، از آزمون پارامتری پیرسون^{۳۰۲} و در غیر این صورت، از آزمون اسپیرمن استفاده می‌شود.

۳-۷-۳- تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی

جهت بررسی نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی، از رگرسیون سلسله مراتبی^{۳۰۳} استفاده شده است.

۳-۷-۳-۱- آزمون تعدیل‌گری کوهن و همکاران

در رویه پیشنهاد شده توسط کوهن^{۳۰۴} و همکاران (۲۰۰۳)، نخست متغیرهای پیش‌بین و تعدیل‌گر استاندارد می‌شوند تا از مشکل هم‌خطی چندگانه اجتناب شود. سپس، متغیر تعاملی^{۳۰۵} از طریق ضرب هر متغیر پیش‌بین در متغیر تعدیل‌گر، ایجاد شده و تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی اجرا می‌گردد. بدین‌منظور، متغیرهای پیش‌بین و تعدیل‌گر در مرحله اول و متغیر تعاملی در مرحله دوم وارد مدل رگرسیونی می‌شوند.

302- Pearson product-moment correlation coefficient

303- Hierarchical regression model

304- Cohen

305- Interaction term

فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱- معرفی فصل

هدف هر تحقیق، پاسخ به مجموعه‌ای از سؤالات و یا آزمون برخی فرضیات می‌باشد. در این فصل به تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده پرداخته شده است. در این راستا نرم‌افزارهای «SPSS18» و «AMOS» مورد استفاده قرار گرفته تا انطباق نتایج به دست آمده، با نتایجی که فرضیه‌ها انتظار داشته‌اند، بررسی شود. در آخر نیز مدل مفهومی تحقیق، آزموده شده است.

۴-۲- آمار توصیفی

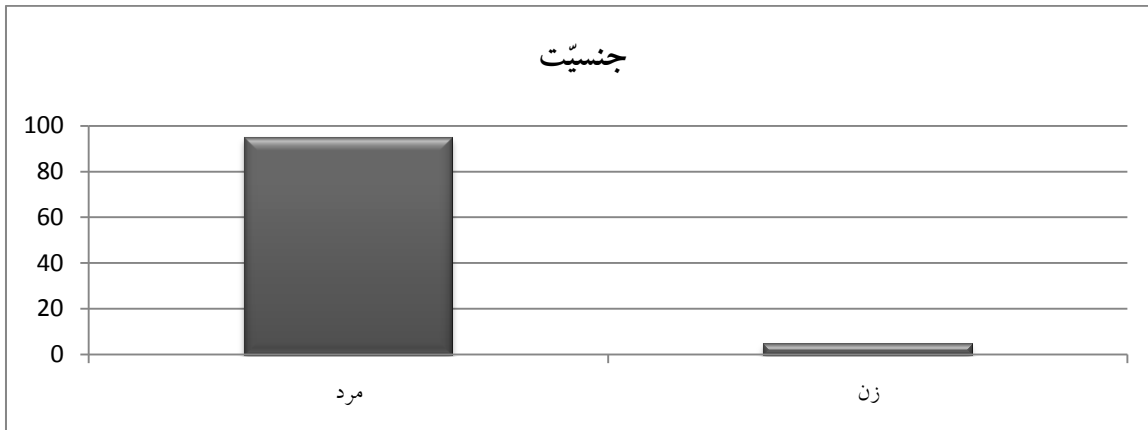
برای تبیین و شرح داده‌های جمع‌آوری شده در تحقیق از آمار توصیفی استفاده می‌شود. در اینجا از جداول و نمودارها برای نشان دادن بعضی ویژگی‌های جمعیت شناختی و سازمانی که در ابتدای پرسشنامه توسط محقق مورد سؤال قرار گرفته، استفاده می‌شود. در این قسمت سیمای کلی پاسخ‌دهندگان همچون جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۴-۲-۱- جنسیت پاسخ‌دهندگان

اطلاعات مربوط به جنسیت پاسخ‌دهندگان در جدول و نمودار (۴-۱) نشان می‌دهد که ۹۵/۸ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۴/۹۲ درصد پاسخ‌گویان زن هستند.

جدول (۴-۱): جنسیت پاسخ‌دهندگان

جنسیت پاسخ‌دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۲۳۲	۹۵/۰۸
زن	۱۲	۴/۹۲
مجموع	۲۴۴	۱۰۰



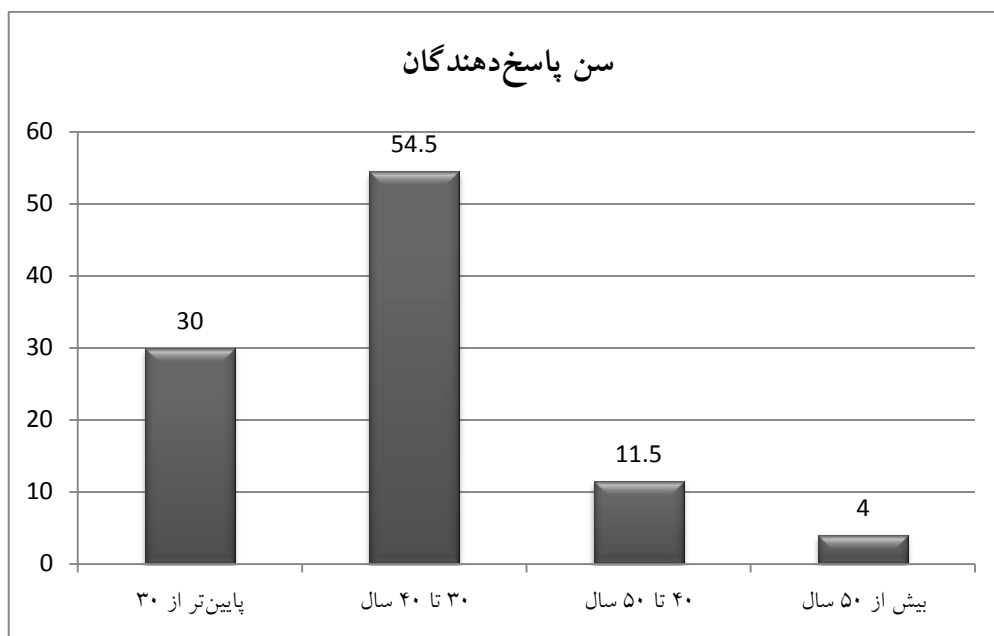
نمودار (۱-۴) فراوانی جنسیت پاسخ‌دهندگان

۲-۲-۴- بازه سنی پاسخ‌دهندگان

همانطور که در جدول و نمودار (۲-۴) اشاره شده است، پاسخ‌دهندگان از نظر سنی در چهار بازه پراکنده شده‌اند. ۲۹/۹ درصد پاسخ‌دهندگان دارای سن کمتر از ۳۰ سال، ۵۴/۵ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۱۱/۵ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۴ درصد نیز بیش از ۵۰ سال سن دارند. همانگونه که مشخص است بیشترین بازه سنی مربوط به بازه بین ۳۰ تا ۴۰ سال است که ۵۴/۵ درصد از افراد پاسخگو در این بازه سنی قرار دارند.

جدول (۲-۴): سن پاسخ‌دهندگان

درصد	فراوانی	سن
۳۰	۷۳	پایین‌تر از ۳۰
۵۴/۵	۱۳۳	۳۰ تا ۴۰ سال
۱۱/۵	۲۸	۴۰ تا ۵۰ سال
۴	۱۰	بیش از ۵۰ سال
۱۰۰	۲۴۴	مجموع



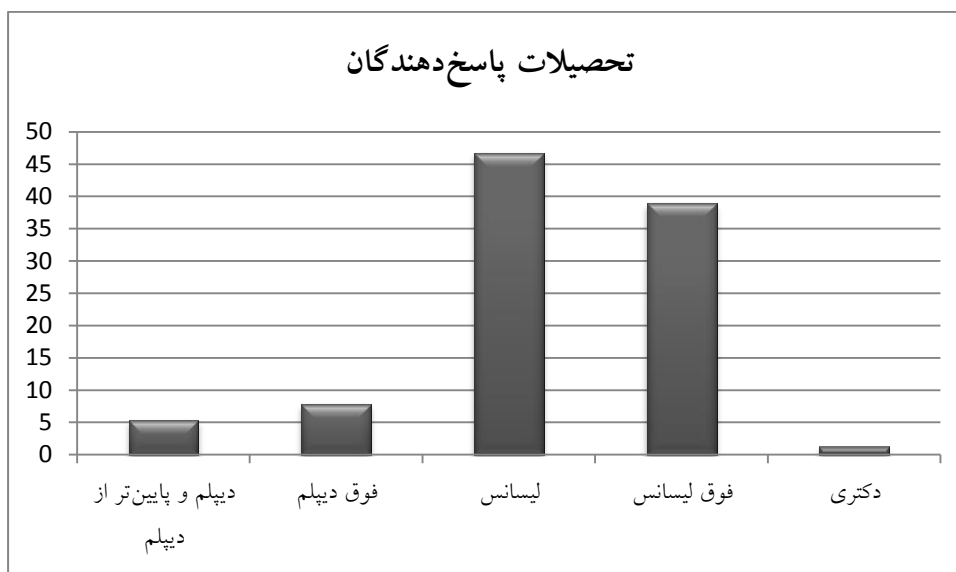
نمودار (۴-۲): فراوانی سن پاسخ دهندگان

۴-۲-۳- میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

همانگونه که در جدول و نمودار (۴-۳) نشان داده شده است، ۵/۳ درصد پاسخ دهندگان دارای تحصیلات دیپلم و کمتر از دیپلم، ۷/۸ درصد دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۴۶/۷ درصد دارای تحصیلات لیسانس، ۳۸/۹ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و ۱/۲ درصد نیز دارای تحصیلات دکتری می باشند. بیشترین درصد آزمودنی ها یعنی ۴۶/۷ درصد آنان را افراد با تحصیلات لیسانس، تشکیل داده اند.

جدول (۴-۳): تحصیلات پاسخ دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم و پایین تر از دیپلم	۱۳	۵/۳
فوق دیپلم	۱۹	۷/۸
لیسانس	۱۱۴	۴۶/۷
فوق لیسانس	۹۵	۳۸/۹
دکتری	۳	۱/۲
مجموع	۲۴۴	۱۰۰



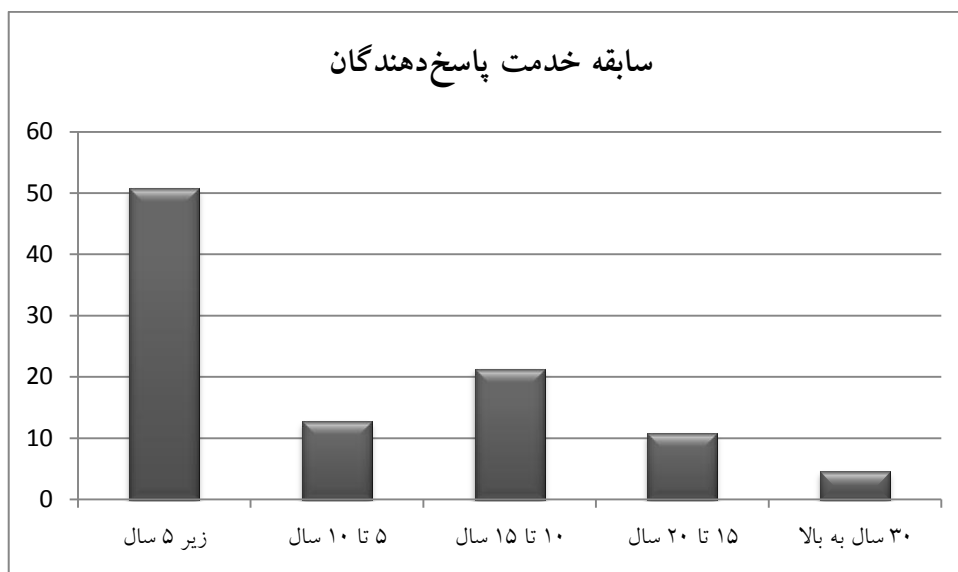
نمودار (۴-۳): درصد فراوانی تحصیلات پاسخ‌دهندگان

۴-۲-۴- سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

همانگونه که در جدول و نمودار (۴-۴) نشان داده شده است، ۵۰/۸ درصد پاسخ‌دهندگان دارای سابقه خدمت کمتر از ۵ سال، ۱۲/۷ درصد دارای سابقه بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۱/۳ درصد دارای سابقه بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۰/۷ درصد دارای سابقه بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۴/۵ درصد نیز دارای سابقه بیش از ۳۰ سال می‌باشند. بیشترین درصد آزمودنی‌ها یعنی ۵۰/۸ درصد آنان را افراد با سابقه کمتر از ۵ سال، تشکیل داده‌اند.

جدول (۴-۴): سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۵ سال	۱۲۴	۵۰/۸
۵ تا ۱۰ سال	۳۱	۱۲/۷
۱۰ تا ۱۵ سال	۵۲	۲۱/۳
۱۵ تا ۲۰ سال	۲۶	۱۰/۷
۳۰ سال به بالا	۱۱	۴/۵
مجموع	۲۴۴	۱۰۰



نمودار (۳-۴): درصد فراوانی سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان

۳-۴- آمار استنباطی

آمار استنباطی هنگامی موضوعیت پیدا می‌کند که نمونه‌گیری وجود داشته باشد. پس از بررسی آمار توصیفی، در ادامه با استفاده از آمار استنباطی، ابتدا روایی و پایایی پرسشنامه، سپس نرمال بودن داده‌ها و همبستگی متغیرها و در نهایت فرضیه‌های تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

۳-۴-۱- نتایج بررسی روایی

همانگونه که در فصل سوم اشاره شد، برای بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید اطمینان یافت که می‌توان از داده‌های موجود برای تحلیل استفاده نمود. به عبارت دیگر، آیا تعداد داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص $KMO^{۳۰۶}$ و آزمون بارتلت^{۳۰۷} استفاده می‌شود. شاخص KMO شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. اگر مقدار شاخص نزدیک به یک باشد، داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیر این صورت (معمولاً کمتر از ۰/۵) نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های مورد نظر چندان مناسب نمی‌باشند. آزمون بارتلت بررسی می‌کند چه

306- Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy

307- Bartlett's Test

هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده (از نظر ریاضی ماتریس واحد و همانی) است و از این جهت برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) نامناسب می‌باشد. اگر سطح معنی‌داری در آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰.۵٪ باشد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مناسب است، زیرا فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. بعد از مناسب تشخیص دادن مقدار شاخص KMO و معنادار شدن آزمون بارتلت به منظور بررسی روایی سازه، به بارهای عاملی مراجعه می‌شود. در مورد مبنای معنادار بودن این بارها نظرات متفاوتی وجود دارد. اما بر اساس یک قاعده تجربی که توسط آماردانان و محققانی که به طور مکرر از تحلیل عاملی استفاده کرده‌اند، پیشنهاد شده است که بارهای عاملی بزرگ‌تر از ± 0.3 معنی‌دار تلقی می‌شوند. بارهای عاملی بزرگ‌تر از ± 0.4 دارای سطح معنی‌دار بالا و بارهایی که بزرگ‌تر از ± 0.5 باشند، بسیار معنی‌دار تلقی می‌شوند (کلانتری، ۱۳۹۱). جهت حصول اطمینان از مناسب و بالا بودن روایی در این تحقیق در صورتی که مقدار بار عاملی برای یک گویه‌های کمتر از ± 0.3 باشد، گویه مورد نظر از تجزیه و تحلیل کنار گذاشته می‌شود. نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی گویه‌های پرسشنامه در جدول (۴-۵) ذکر گردیده است.

جدول (۴-۵): نتایج مربوط به تحلیل عاملی تأییدی گویه‌های پرسشنامه

متغیر	ابعاد	گویه	بار عاملی	KMO	آزمون بارتلت	متغیر	ابعاد	گویه	بار عاملی	KMO	آزمون بارتلت					
رضایت شغلی	رضایت درونی	Q1	۰/۶۶۱	۰/۸۶۹	۰/۰۰۰	معنویت در محیط کار	لذت بردن از کار	Q34	۰/۹۴۳	۰/۵۰۰	۰/۰۰۰					
		Q2	۰/۷۳۵				Q35	۰/۹۴۳								
		Q3	۰/۷۷۴				Q36	۰/۹۲۱								
		Q4	۰/۵۹۰				Q37	۰/۸۷۶								
	رضایت بیرونی	Q6	۰/۶۷۳	۰/۸۱۱			۰/۸۳۷	۰/۰۰۰	رفتار شهروندی سازمانی			وظیفه شناسی	Q38	۰/۴۸۱	۰/۷۴۹	۰/۰۰۰
		Q7	۰/۵۸۹									Q39	۰/۸۸۰			
		Q8	۰/۷۵۸									Q40	۰/۸۹۹			
		Q9	۰/۷۶۴									Q41	۰/۹۰۷			
		Q10	۰/۷۸۲									Q42	۰/۸۵۸			
		Q11	۰/۶۸۱									Q43	۰/۷۷۳			
		Q12	۰/۷۵۴									Q44	۰/۸۳۷			
		Q13	۰/۷۸۸									Q45	۰/۸۴۷			
رضایت کل	Q14	۰/۸۸۰	۰/۵۰۰	۰/۷۷۴	۰/۰۰۰	نوع دوستی	جوانمردی	Q46	۰/۷۱۳	۰/۸۳۰	۰/۰۰۰					
	Q15	۰/۷۷۶					Q47	۰/۷۲۰								
	Q16	۰/۷۳۷					Q48	۰/۷۵۹								
	Q17	۰/۸۰۸					Q49	۰/۷۹۴								
معنویت در محیط کار	رضایت کل	Q18	۰/۸۰۸	۰/۸۴۲	۰/۰۰۰	احترام و تکریم	فضیلت شهروندی	Q50	۰/۸۴۱	۰/۸۹۱	۰/۰۰۰					
		Q19	۰/۹۱۷				Q51	۰/۷۳۵								
		Q20	۰/۹۱۷				Q52	۰/۸۵۷								
		Q21	۰/۸۸۶				Q53	۰/۸۷۶								
	حس جامعی بودن تیم	Q22	۰/۹۲۶	۰/۸۴۵			۰/۸۳۰	۰/۰۰۰	نوع دوستی	نوع دوستی	Q54	۰/۸۹۲	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰		
		Q23	۰/۹۳۳							Q55	۰/۹۱۵					
		Q24	۰/۸۶۲							Q56	۰/۸۵۱					
		Q25	۰/۸۳۴							Q57	۰/۸۶۲					
حس مشترک جامعه	همراستایی	Q26	۰/۷۷۰	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰	احترام و تکریم	احترام و تکریم	Q58	۰/۹۱۰	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰					
		Q27	۰/۸۳۰				Q59	۰/۸۸۸								
	ارزش‌های فردی	Q28	۰/۸۹۹				Q60	۰/۹۳۵								
		Q29	۰/۹۱۸				Q61	۰/۸۸۹								
		Q30	۰/۸۳۱													
		Q31	۰/۸۷۳													
حس مشترک جامعه	Q32	۰/۹۰۵	۰/۷۲۶	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰	احترام و تکریم	حس مشترک جامعه	Q33	۰/۸۷۲							
	Q33	۰/۸۷۲														

نتایج آزمون بارتلت و KMO به عنوان شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری، نشان می‌دهد که مقادیر هر دو شاخص در سطح مطلوبی قرار دارند. مقدار معیار KMO برای تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۵، و مقدار معناداری آزمون بارتلت نیز کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. پس از اطمینان یافتن از مناسب بودن حجم نمونه، بار عاملی گویه‌ها مورد بررسی قرار گرفت. همانگونه که در جدول بالا مشخص است، بار عاملی تمامی گویه‌ها بالاتر از ۰/۳ است، بنابراین هیچ یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند.

۴-۳-۲- نتایج بررسی پایایی

همانطور که در فصل سوم نیز ذکر گردید، بررسی پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ صورت می‌گیرد. در این قسمت مقدار ضریب به دست آمده برای متغیرهای تحقیق بعد از انجام روایی به شرح جدول (۴-۶) ارائه شده است. با توجه به اینکه برای تمام متغیرها، این مقدار بالای ۰/۷ می‌باشد، می‌توان گفت که ابزار از پایایی مناسب برخوردار است.

جدول (۴-۶): ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی تحقیق

نام متغیر / ابعاد	آلفای کرونباخ متغیرها
رضایت شغلی	۰/۸۹۴
معنویت در محیط کار	۰/۹۱۲
رفتار شهروندی	۰/۹۳۶

۴-۳-۳- بررسی نرمال بودن داده‌ها

پیش‌نیاز انجام تمامی آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری متغیرهاست. به طور کلی می‌توان گفت که آزمون‌های پارامتری، عموماً بر میانگین و انحراف معیار استوارند. حال اگر توزیع جامعه نرمال نباشد، نمی‌توان استنباط درست از نتایج داشت. برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون کولوموگراف - اسمیرنوف^{۳۰۸} استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۴-۷) ارائه گردیده است. همانگونه

که مشاهده می‌گردد، با توجه به سطح معناداری آزمون که بالاتر از ۰/۰۵ است، فرض نرمال بودن داده ها مورد تأیید می‌باشد.

جدول (۷-۴): نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها بر اساس آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

نام متغیر	سطح معنی‌داری
رضایت شغلی	۰/۶۲
معنویت در محیط کار	۰/۵۷
رفتار شهروندی	۰/۶۹

۴-۳-۴- همبستگی بین متغیرهای پژوهش

همبستگی بین متغیرهای پژوهش، نیز مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به نرمال بودن داده‌ها که در جدول (۷-۴) به آن اشاره شد، ضریب همبستگی پیرسون بین کلیه متغیرهای پژوهش، در جدول (۴-۸) ارائه شده است. همچنین در این جدول میانگین و انحراف معیار دو متغیر نیز ذکر گردیده است.

جدول (۸-۴): همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	رضایت شغلی	معنویت در محیط کار	رفتار شهروندی
رضایت شغلی	۳/۳۴	۰/۶۹	۱	-	-
معنویت در محیط کار	۳/۳۵	۰/۷۳	۰/۷۹۱**	۱	-
رفتار شهروندی	۳/۵۲	۰/۶۳	۰/۵۴۹**	۰/۵۶۶**	۱

در جدول (۸-۴) ضرایبی که بالای آنها علامت ** وجود دارد، در سطح اطمینان ۹۹ درصد و ضرایبی که علامت * وجود دارد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار هستند. ضرایبی هم که بالای آنها علامتی وجود ندارد، غیر معنادار هستند که البته تمامی ضرایب همبستگی معنادار بودند. ضرایب این جدول نشانگر آن است که بزرگترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه بین معنویت در محیط کار و رضایت شغلی و به میزان ۰/۷۹۱ است. کوچکترین ضریب نیز مربوط به رابطه بین رفتار شهروندی و رضایت شغلی است که میزان آن ۰/۵۴۹ است که البته معنادار گردیده است. همچنین همانگونه که

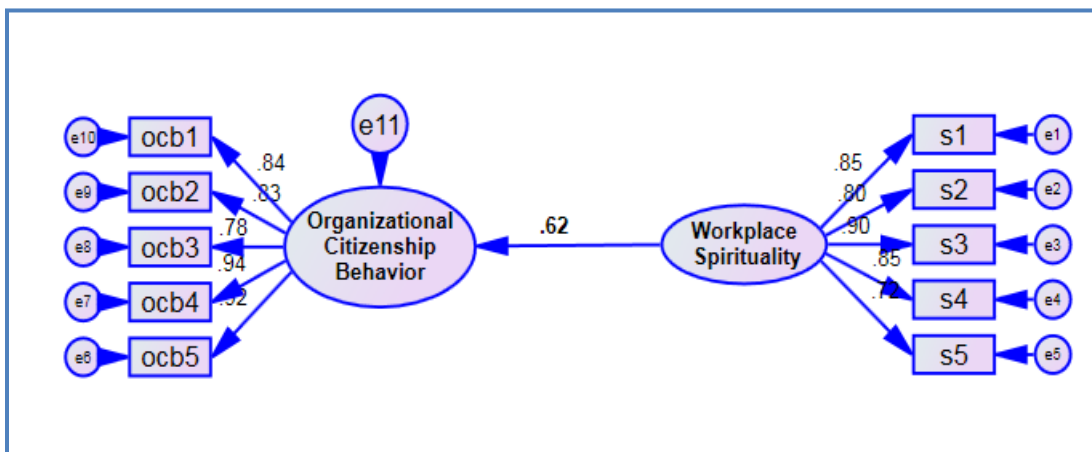
مشاهده می‌شود، میانگین هر سه متغیر، بالاتر از حد متوسط پرسشنامه یعنی عدد ۳ است و بیشترین مقدار متعلق به رفتار شهروندی است.

۴-۳-۵- آزمون فرضیه‌های تحقیق

همانطور که در فصل قبل ذکر گردید، جهت بررسی فرضیه اول که به بررسی اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی پرداخته است، از معادلات ساختاری و جهت بررسی فرضیه تعدیل‌گری نیز از رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است.

۴-۴- مدل معادلات ساختاری

پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار تحقیق با تحلیل داده‌های پرسشنامه، مدل معادلات ساختاری زیر حاصل شده است.



شکل (۴-۱): مدل برازش شده تحقیق

لازم به ذکر است که در این مدل، ابعاد معنویت در محیط کار (شامل حس جامع بودن تیم، همراهی ارزش‌های فردی، حس مشترک جامعه، لذت بردن از کار، فرصت‌هایی برای زندگی درونی) و همچنین ابعاد رفتار شهروندی (شامل وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، نوع‌دوستی و احترام و تکریم) نقش متغیر مشاهده شده و خود این متغیرها، نقش متغیر مکنون را در مدل ساختاری ایفا کردند.

۴-۴-۱- تحلیل مدل ساختاری

برای تحلیل فرضیه‌ها، ابتدا باید مدل نظری تدوین شده برای هر فرضیه مورد پردازش قرار گیرد تا مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده تا چه اندازه مدل نظری را مورد حمایت قرار می‌دهد. برای پاسخ به این سؤال، از شاخص‌های کمی برازش مدل (CFI, GFI, RMR, ...) استفاده می‌شود. در صورتی که شاخص‌های کلی قابل قبول باشند یا به عبارتی، مدل نظری مورد تأیید قرار گیرد، در آن صورت می‌توان به روابط درون مدل پرداخت که این روابط متقابل ضریب رگرسیونی (ضریب تأثیر) مربوط به فرضیه و بارهای عاملی مربوط به هر گویه می‌باشد که برای آزمون قابل قبول بودن این ضرایب (ضرایب تأثیر بارهای عاملی) از شاخص جزئی P استفاده می‌شود که مقدار آن برای مقادیر قابل قبول کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. جدول (۴-۹)، شاخص‌های برازش مدل به همراه مقادیر مطلوب را نشان می‌دهد.

جدول (۴-۹): شاخص‌های برازش مدل نظری تحقیق

مقدار به دست آمده در مدل	مقدار ایده‌آل	مقدار قابل قبول	نام شاخص
۳۴	-	-	درجه آزادی (df)
۹۵/۰۷۲	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df \leq \chi^2 \leq 3df$	کای اسکوئر (χ^2)
۰/۰۶۴	$.01 < p \leq .05$	$.05 < p \leq 1.00$	معناداری χ^2
۲/۷۹	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$	کای اسکوئر بهینه شده (χ^2/df)
۰/۸۱۱	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.80 \leq GFI < .95$	نیکویی برازش (GFI)
۰/۰۷۳	$0 \leq RMR \leq .05$	$0 < RMR \leq .10$	ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)
۰/۹۴۸	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI < .97$	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۰/۰۷۵	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰/۵۶۹	$.60 \leq PGFI \leq 1.00$	$.50 \leq PGFI < .60$	شاخص نیکویی برازش ایجازی (PGFI)
۰/۶۲۶	$.60 \leq PNFI \leq 1.00$	$.50 \leq PNFI < .60$	شاخص برازش ایجازی هنجار شده (PNFI)

شاخص کای اسکوئر (χ^2) یکی از شاخص‌های مطلق است، هر چه مقدار کای اسکوئر مدل کوچک‌تر باشد مدل تدوین شده توسط پژوهشگر رضایت بخش‌تر و بهتر است. چنانچه سطح معناداری برای χ^2

بزرگتر از ۰/۰۵ باشد، مقدار کای اسکوتر برای مدل قابل قبول و چنانچه بین ۰/۰۱ تا ۰/۰۵ باشد ایده‌آل است. با توجه به اینکه سطح معناداری برای مدل مذکور بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۱ است. می‌توان نتیجه گرفت که مقدار کای اسکوتر برای مدل قابل قبول است. یکی از شاخص‌های عمومی، شاخص کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوتر به درجه آزادی مدل محاسبه می‌شود. اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می‌دانند. همانطور که در جدول مشاهده می‌شود این مقدار برای مدل مورد نظر ۲/۷۹ است که مقداری مناسب و قابل قبول است. شاخص نیکویی برازش (GFI) یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقدار بیشتر از ۰/۸ برای این مقدار نشان از برازش خوب مدل توسط داده‌ها دارد. مقدار GFI برای مدل ۰/۸۱۱ بدست آمد که نشان از برازش خوب مدل دارد. ماتریس باقی‌مانده، یکی از ماتریس‌های معمولی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (مدل تدوین شده) و هم برای برازش جزئی (پارامترها تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار گیرد. ریشه دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای مدل مذکور ۰/۰۷۳ که برای مدل مقداری مطلوب است. شاخص برازش تطبیقی (CFI) یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر بین ۰/۹ تا ۰/۹۷ به عنوان قابل قبول بودن و مقادیر بالاتر از ۰/۹۷ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده‌ها به مدل تفسیر می‌شود. مقدار CFI برای مدل مذکور ۰/۹۴۸ شد که با توجه به اینکه بین ۰/۹ تا ۰/۹۷ می‌باشد، می‌توان گفت که داده‌ها به طور بسیار مناسبی برازش یافته‌اند یا به عبارت دیگر، مدل از مدل استقلال، فاصله و به یک مدل اشباع نزدیک می‌شود. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) نیز همانند شاخص RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقی‌مانده قرار دارد. مدل‌های قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۸ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش مدل‌هایی که دارای مقادیر بالاتر از ۰/۱ هستند ضعیف برآورد می‌شود. مقدار RMSEA برای این مدل ۰/۰۷۵ به دست آمده که نشانگر قابل قبول بودن مدل می‌باشد.

با توجه به مطالب فوق و شاخص‌های کمی برازش، می‌توان نتیجه گرفت که مدل نظری مربوط به مدل نظری تحقیق، مدلی قابل قبول است، از این رو می‌توان به روابط درون مدل و مقادیر ضریب

رگرسیون بین متغیرهای پنهان پرداخت. برای آزمون فرضیه از شاخص جزئی (p-value) و عدد معناداری استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول (p-value) برای رابطه مورد نظر کمتر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم (t-value) از $\pm 1/96$ بیشتر باشد.

۴-۴-۲- بررسی فرضیه اول تحقیق (آثار مستقیم)

فرضیه اول: معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی دار دارد.

بررسی ضریب اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی کارکنان آستان قدس رضوی، نشان می‌دهد که این ضریب مسیر به میزان ۰/۶۲ برآورد شده است. با توجه به مقدار شاخص جزئی (p-value) که برابر ۰/۰۰۰ شده است و همچنین عدد معناداری که برابر با ۹/۹۲۱ شده و به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و از ۱/۹۶ بیشتر می‌باشند؛ می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است، یعنی معنویت در محیط کار بر بروز رفتارهای شهروندی کارکنان اثر مثبت و معنادار دارد. به عبارت دیگر هر چقدر معنویت بیشتر شود، رفتارهای شهروندی کارکنان نیز بیشتر خواهد شد. جدول (۴-۱۰) نتایج مربوط به بررسی این فرضیه را نشان می‌دهد.

جدول (۴-۱۰): ضریب رگرسیونی و معناداری اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	نتیجه
۱	معنویت در محیط کار ← رفتار شهروندی	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۹/۹۲۱	معنادار

۴-۴-۳- بررسی فرضیه تعدیل‌گری

فرضیه دوم تحقیق به نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی مربوط می‌شود که در ادامه به بررسی آنها پرداخته شده است.

در آزمون و بررسی مدل‌های مدیریتی دارای متغیر تعدیل‌گر باید به دو سؤال اساسی پاسخ داد (عزیزی، ۱۳۹۲): اول اینکه آیا متغیر تعدیل‌گر اثر تعدیل‌گری دارد؟ و دوم اینکه در صورت وجود اثر

تعدیل‌گر، اندازه آن چقدر است؟

اولین گام در آزمون مدل‌های تعدیل‌گر، شناسایی وجود یا عدم وجود متغیر تعدیل‌گر است. برای پاسخ به وجود یا عدم وجود متغیر تعدیل‌گر، حسب مقیاس متغیرهای مستقل، تعدیل‌گر و وابسته، چهار آزمون رایج شامل: آزمون معناداری تغییر R^2 ، آزمون چاو، آزمون همگنی شیب‌ها و آزمون تحلیل واریانس عاملی استفاده می‌شود. انتخاب نوع آزمون بسته به مقیاس متغیرهای تحقیق دارد به گونه‌ای که اگر مقیاس هر سه متغیر مستقل، وابسته و تعدیل‌گر از نوع فاصله‌ای یا نسبتی (طبق لیکرت) باشد باید از آزمون تغییرات R^2 استفاده شود و در صورتی که متغیر تعدیل‌گر از نوع طبقه‌ای باشد باید از آزمون چاو استفاده نمود. بنابراین با توجه به ماهیت متغیر تعدیل‌گر این مطالعه برای بررسی فرضیات مربوط به نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی، از آزمون تغییر R^2 استفاده شده است. برای پاسخ به سؤال دوم از دو روش می‌توان استفاده کرد: روش زیر گروه و روش رگرسیون تعدیل شده، که در این مطالعه با توجه به ماهیت متغیرهای تحقیق از روش رگرسیون تعدیل شده استفاده شده است.

روش رگرسیون تعدیل شده: در روش رگرسیون تعدیل شده باید دو مرحله به شرح زیر انجام گیرد:

۱- لازمه انجام تحلیل تعدیل‌گری این است که متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر، مرکزی و استاندارد^{۳۰۹} شوند تا به واسطه کاهش همبستگی متغیرهای مستقل و تعدیل‌گر با متغیر تعاملی (متغیر ضرب)، احتمال وقوع هم‌خطی چندگانه کاهش یابد. ۲- با استفاده از رگرسیون سلسله مراتبی، در مرحله اول متغیر مستقل و تعدیل‌گر به عنوان مستقل وارد می‌شوند و در مرحله دوم، متغیر تعاملی (ضرب مستقل در تعدیل‌گر) نیز به آنها اضافه می‌شود. ضریب بتای استاندارد متغیر تعاملی نشانگر شدت اثر متغیر تعدیل‌گر می‌باشد.

روش زیر گروه: همانگونه که از معنای متغیر تعدیل‌گر قابل استخراج است، ارتباط بین متغیر x و y در سطوح مختلف متغیر تعدیل‌گر z متفاوت است. به عبارت دیگر اگر بتوان برای متغیر z ، سطوح مختلفی اندازه‌گیری نمود و x و y های متناظر با هر سطح را مشخص و جدا نمود، در این صورت

ضریب تأثیر y در سطوح مختلف x تفاوت خواهد داشت. این نکته مبنای روش زیر گروه است (عزیزی، ۱۳۹۲). پس از تقسیم گروه‌ها، رگرسیون بین x و y در هر زیر گروه و یک بار هم در کل نمونه بدون تفکیک زیر گروه‌ها محاسبه شده و آنگاه باید از فرمول‌های اول و دوم چاو (حسب تعداد زیر گروه‌ها) استفاده نمود. با توجه به مقدمه عنوان شده در ادامه فرضیه‌های تعدیل‌گری مورد بررسی قرار گرفته است.

فرضیه دوم: رضایت شغلی، ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل‌گری می‌کند.

همانگونه که ذکر گردید، ابتدا معناداری R^2 بر اساس خروجی‌های روش رگرسیون سلسله مراتبی جهت اطمینان از وجود متغیر تعدیل‌گر انجام شد. با توجه به معناداری تغییرات f ، می‌توان از وجود متغیر تعدیل‌گر اطمینان حاصل کرد. همچنین نتایج جدول ANOVA (دو ستون آخر) نشان از معناداری مدل‌های رگرسیونی دارد. بعد از اطمینان از وجود متغیر تعدیل‌گر و همچنین معناداری مدل‌های رگرسیونی، معناداری مقدار β برای متغیر تعاملی مورد بررسی قرار گرفت. همانگونه که مشاهده می‌گردد مقدار β استاندارد برای اثر متغیر تعاملی برابر $0/350$ شده است و این مقدار در سطح اطمینان $0/95$ معنادار است. بنابراین رضایت شغلی رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی را تعدیل‌گری می‌کند. از ضرایب روابط، چنین بر می‌آید که هر قدر رضایت شغلی بیشتر باشد، اثر معنویت بر رفتار شهروندی نیز بیشتر می‌گردد. جدول (۴-۱۱)، نتایج تحلیل تعدیل‌گری برای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی، نشان می‌دهد.

جدول (۴-۱۱): نتایج تحلیل تعدیل‌گری برای متغیر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت و رفتار شهروندی

ANOVA		Change Statistics			R ²	sig	β	متغیر وابسته	متغیر مستقل	مراحل رگرسیون سلسله مراتبی
sig	f	Sig. F Change	F Change	R Square Change						
.۰/۰۰۰	۶۴/۲۰۲	.۰/۰۰۰	۶۴/۲۰۲	.۰/۳۴۸	.۰/۳۴۸	.۰/۰۰۰	.۰/۳۵۲	رفتار شهروندی	معنویت	مرحله اول
						.۰/۰۰۲	.۰/۲۷۰		رضایت شغلی	
.۰/۰۰۰	۴۴/۷۳۰	.۰/۰۴۳	۴/۱۲۳	.۰/۰۱۱	.۰/۳۵۹	.۰/۰۴۲	.۰/۱۳۵	رفتار شهروندی	معنویت	مرحله دوم
						.۰/۰۴۱	.۰/۱۳۵		رضایت شغلی	
						.۰/۰۴۳	.۰/۳۵۰		معنویت* رضایت	

همچنین جهت نتیجه‌گیری بهتر در مورد نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی در رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی، داده‌ها بر اساس میانگین رضایت شغلی (۳/۳۱۷۶) به دو دسته افراد با رضایت شغلی بالاتر و رضایت شغلی پایین‌تر تقسیم شده و اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی در هر یک از این دو گروه نیز محاسبه شده است که نتایج آن در جدول (۴-۱۲) آمده است.

جدول (۴-۱۲): اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی در دو گروه رضایت شغلی بالاتر و پایین‌تر

مدل	متغیر مستقل	متغیر وابسته	β	sig	R ²	میانگین رفتار شهروندی	تعداد مشاهده
رضایت شغلی پایین‌تر	معنویت در محیط کار	رفتار شهروندی	.۰/۳۳۵	.۰/۰۰۰	.۰/۱۱۲	۳/۱۷	۸۳
رضایت شغلی بالاتر	معنویت در محیط کار	رفتار شهروندی	.۰/۵۱۶	.۰/۰۰۰	.۰/۲۶۷	۳/۸۲	۱۶۱

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود، به طور کلی اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی در گروه رضایت شغلی بالاتر، بیشتر از گروه با رضایت شغلی پایین‌تر است. به عبارت دیگر هر چقدر رضایت شغلی بیشتر شود، اثر معنویت در محیط کار بیشتر می‌شود. همچنین مقایسه میانگین رفتار شهروندی در بین دو گروه نشان می‌دهد که در گروه با رضایت شغلی بالاتر، بیشتر از گروه با رضایت شغلی پایین‌تر است.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

۵-۱- معرفی فصل

پس از تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده و بیان یافته‌های آن که در فصل قبل ارائه گردید، در این فصل به بحث پیرامون این یافته‌ها و نتیجه‌گیری از آنها پرداخته شده است. این فصل، از چهار بخش تشکیل گردیده؛ در ابتدا به مرور کلی تحقیق و سپس بحث پیرامون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده و در پایان نیز پیشنهادات تحقیق و محدودیت‌های آن بیان گردیده است.

۵-۲- مرور کلی

هدف این تحقیق، تعیین میزان تأثیر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی و بررسی نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی بر ارتباط میان معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی در آستان قدس رضوی، ضمن بررسی مختصر موضوع در منابع اسلامی بود. این پژوهش، به دنبال آن بود تا تأثیر رضایت شغلی، بر رابطه میان معنویت و رفتار شهروندی سازمانی و میزان آن را بررسی و تعیین نماید. به منظور نیل به هدف تحقیق، در فصل اول، اهمیت و ضرورت مسئله و فرضیه‌های تحقیق و مدل مفهومی تحقیق، ذکر گردید. در فصل دوم، ادبیات موضوع و مهم‌ترین نظریه‌های مطرح شده و ابعاد تازه موضوع، بیان شد و در ضمن آن، مفاهیم معنویت و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه منابع اسلامی، مورد نقد و بررسی قرار گرفت. سپس فرضیه‌های تحقیق بر اساس روابط فرض شده، مورد آزمون قرار گرفتند. به منظور آزمون فرضیه‌ها، از ۳ پرسشنامه استاندارد و مجموعاً ۶۱ سؤال، استفاده شد (پرسشنامه سنجش معنویت، شامل ۱۷ گویه، رضایت شغلی، شامل ۲۰ گویه و رفتار شهروندی سازمانی، شامل ۲۴ گویه).

در پژوهش حاضر، جهت بررسی روایی، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که با توجه به جدول (۴-۵)، هیچ سؤالی به علت غیر معنادار شدن بار عاملی، حذف نگردید و همه سؤالات مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای سنجش پایایی، از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد که به منظور محاسبه آن، پرسشنامه در میان پیش نمونه‌ای متشکل از ۳۰ پاسخ‌دهنده توزیع شد و ضریب آلفای کرونباخ بیش از ۷ درصد به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی خوب پرسشنامه بود. روش نمونه‌گیری تصادفی

ساده در جمع‌آوری داده‌های لازم به کار گرفته شد که به حجم نمونه ۲۳۵ تایی منجر گردید. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، تعداد ۳۵۰ پرسشنامه توزیع گردید که از این بین ۲۴۴ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تحلیل پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده به وسیله نرم‌افزار «SPSS18» و «AMOS» و روش معادلات ساختاری و همچنین رگرسیون سلسله مراتبی صورت پذیرفت. این تحقیق دارای ۲ فرضیه بود که پس از آزمون، هر دو تأیید شد.

۳-۵- بحث و نتیجه‌گیری

در این بخش تلاش می‌شود ابتدا به طور مختصر نتایج حاصل از سؤالات عمومی ذکر شود و سپس نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها ارائه گردد و با ادبیات موجود در این زمینه، مقایسه شود.

۳-۵-۱- نتایج مرتبط با سؤالات عمومی

نتایج حاصل از بخش اول سؤالات عمومی که به تفصیل در فصل ۴ مورد بررسی قرار گرفت، مربوط به ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان بود. این نتایج نشان داد که ۹۵/۰۸ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و از نظر تحصیلات نیز بیشتر پاسخ‌دهندگان یعنی ۴۶/۷ درصد دارای مدرک لیسانس و پس از آن ۳۸/۹ دارای مدرک فوق لیسانس، بودند. همچنین ۵۴/۵ درصد از پاسخ‌دهندگان، در بازه سنی ۳۰ تا ۴۰ قرار داشتند. در انتها، در ارتباط با ویژگی سابقه خدمت و فعالیت کارکنان، مشخص گردید که در زمان اجرای تحقیق، بیشترین سابقه خدمت یعنی ۵۰/۸ درصد، افراد دارای زیر ۵ سال سابقه و ۲۱/۳ درصد، افراد دارای ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه خدمت بودند.

۳-۵-۲- نتایج مرتبط با فرضیه‌های تحقیق

در این بخش تلاش شده است تا با استفاده از نتایج به دست آمده از تحلیل نرم‌افزاری داده‌های مربوط به روابط موجود بین متغیرها، تحقیقات مربوط به هر یک از فرضیه‌ها با ادبیات موجود در این زمینه مقایسه شده و اشتراک‌ها و افتراق‌های نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات گذشته، تا حد امکان ذکر گردد.

فرضیه اول: معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی‌دار دارد.

در بررسی رابطه معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی در آستان قدس، مشخص گردید که معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبت و معنی‌دار دارد. بنابراین فرضیه اول تأیید گردید. نتایج حاصل از تأیید این فرضیه با نتایج تحقیق پنجمی‌پور (۱۳۸۹)، فرهنگی و دیگران (۱۳۸۵)، موسوی (۱۳۸۷)، فتحی و حسنی (۱۳۹۰)، بخشی از نتایج بیک‌زاده و دیگران (۱۳۹۰) و نیک‌پور و دیگران (۱۳۹۰)، هم‌سو و همچنین با نتایج تحقیقات مورفی و دیگران (۲۰۰۲)، پاوار (۲۰۰۹) کرشیناکومارونک (۲۰۰۲)، ویلیامز (۲۰۱۳) و احمدی و دیگران (۲۰۱۴)، مرتبط می‌باشد. تأیید این فرضیه، یعنی افرادی که در محیط کار معنویت بیشتری دارند، رفتارهای فرانقشی و فراشغلی بیشتری از خود نشان می‌دهند. بنابراین، یکی از راه‌های ایجاد رفتار شهروندی سازمانی، تقویت معنویت در محیط کار می‌باشد. پژوهش‌ها، وجود معنویت در محیط کار را به عنوان یک اصل اخلاقی حیات‌بخش که منجر به کیفیت متعالی می‌گردد، مورد ملاحظه قرار داده‌اند و بر این باورند که ضرورت معنویت در محیط کار تا حدی است که می‌تواند برای سازمان‌ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسؤولیت را به ارمغان آورد (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳). از سوی دیگر ادبیات سازمان و مدیریت نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی، ویژه کارکنان نیست، سازمان کارآمد، به رفتار شهروندی سازمانی مدیران نیز نیازمند است تا با تعامل نظام‌مند این دو عنصر، نظام توسعه سازمانی را در خود تضمین نماید.

فرضیه دوم: رضایت شغلی، ارتباط بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل‌گری می‌کند.

در بررسی نقش تعدیل‌گری رضایت شغلی میان رابطه معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی در آستان قدس، مشخص گردید که رضایت شغلی، رابطه بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی را تعدیل‌گری می‌کند. همانطور که در فصل چهارم، اشاره گردید، با توجه به ضرایب روابط،

هر قدر رضایت شغلی بیشتر باشد، اثر معنویت بر رفتار شهروندی بیشتر می‌شود. به بیان دیگر، اثر معنویت در محیط کار بر رفتار شهروندی در گروه با رضایت شغلی بالاتر، بیشتر از گروه با رضایت شغلی پایین‌تر است. همچنین مقایسه میانگین رفتار شهروندی در بین دو گروه نشان داد که در گروه با رضایت شغلی بالاتر، بیشتر از گروه با رضایت شغلی پایین‌تر است. این فرضیه، برای نخستین بار در تحقیقات داخلی و خارجی مطرح گردیده و تا زمان تحقیق، نمونه مشابهی نداشت. از این رو مقایسه فرضیه دوم با نتایج تحقیقات گذشته، فاقد موضوعیت است. نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که سازمان‌ها، به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی و افزایش تأثیر معنویت بر آن، لازم است به مباحث مربوط به رضایت شغلی کارکنان، بپردازند.

۵-۴- پیشنهادات

پیشنهادات تحقیق حاضر، در غالب دو بخش کاربردی و پیشنهادات برای تحقیقات آتی، ارائه شده است.

۵-۴-۱- پیشنهادات کاربردی

در این قسمت با توجه به روابط بررسی شده در تحقیق حاضر و نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته، پیشنهادات تحقیق برای سازمان‌هایی که خواستار افزایش معنویت و رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند، به شرح ذیل ارائه می‌شود:

با توجه به آنچه در ادبیات پژوهش درباره ماهیت «معنویت» و نارسایی‌های آن ذکر گردید، سازمان‌های داخلی که خواستار افزایش «معنویت» مطرح شده در مباحث علم مدیریت می‌باشند، بهتر است به جای تمرکز بر نظریه‌های سکولاریستی رایج درباره معنویت، با بهره‌گیری از آموزه‌های غنی اخلاقی دین مبین اسلام، از طریق آموزش، به تقویت بینش و اعتقاد کارکنان بپردازند تا بتوانند آثاری همچون رفتارهای فرانقشی و شهروندی را از آنان دریافت نمایند. چراکه تقویت اندیشه دینی کارکنان سازمان، سبب بروز رفتارهای مستمر والایی چون کظم غیظ، عفو، صبوری، حلم، تحمل، رفق، رأفت

و... می‌گردد که بی‌شک، ارزشمندتر، مهم‌تر و مستدام‌تر از رفتارهای تعریفی بشر با عناوینی چون وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت شهروندی، نوع‌دوستی، احترام و تکریم می‌باشد.

سازمان‌های اسلامی و مدیران و سرپرستان آنها، باید توجه نمایند که تنها رفتارهایی مستدام و پایدار خواهد بود که حاصل اندیشه و روش صحیح کارکنان باشد، بنابراین به جای پرداختن به اصلاح رفتار کارکنان و آموزش‌های رفتاری، باید در صدد اصلاح اندیشه و نگرش کارکنان برآیند، چراکه تنها در صورت اصلاح اندیشه می‌توانند انتظار رفتارهای صحیح را از آنان داشته باشند.

پرداختن به رفتارهای فرانقشی، مستلزم احساس وابستگی عمیق به سازمان می‌باشد، لذا سازمان محترم آستان قدس رضوی باید با روش‌های گوناگون، این وابستگی را در کارکنان ایجاد نموده و یا بهبود ببخشد. نتایج این پژوهش نشان داد که می‌توان این وابستگی را از طریق افزایش رضایت شغلی و افزایش معنویت، به دست آورد.

بدون توجه به وضعیت اقتصادی و معیشتی کارکنان سازمان، حصول رضایت شغلی امری ناممکن است، بنابراین مدیران باید از راه دور، مراقب وضعیت اقتصادی کارکنان خود باشند. در غیر این صورت با کاهش رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان نیز کاهش می‌یابد. به‌کارگیری روش‌هایی چون چرخش شغلی و غنی‌سازی شغلی و برآوردن خواست کارکنان، در برخی مواقع سبب لذت بردن بیشتر از کار شده و بر معنویت، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است.

هنگامی که کارکنان سازمان احساس کنند که برای سازمان مهم هستند، بیشتر می‌توانند رفتارهای فراشغلی از خود بروز دهند. این امر همسو با افزایش رضایت شغلی و معنویت نیز می‌باشد.

مدیران باید چنان جوی در سازمان ایجاد نمایند که کارکنان، خود را جزئی از سازمان بدانند، این امر می‌تواند از طریق دادن آزادی به افراد در بیان آراء و عقایدشان و نیز صادقانه رفتار نمودن مدیران ارشد و سرپرستان در سازمان جریان یابد. به نظر می‌رسد که چنین جوی در آستان قدس تا حد امکان برقرار می‌باشد، لذا این سازمان می‌تواند الگوی مناسبی در این زمینه تلقی گردد.

وظیفه هر سازمانی آن است که کارمندان خود را از اهمیت رفتارهای صحیح (فراشغلی) در بهبود همه جانبه وضعیت سازمان آگاه نماید، افرادی که با اهمیت این امر آشنا شوند، به شرط آنکه اهداف خود را همسو با اهداف سازمان دانسته و خود را جزئی از سازمان تلقی کنند، می‌توانند به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی، اهتمام بورزند.

نتایج این تحقیق، اهمیت ویژه رضایت شغلی در تأثیر معنویت بر رفتار شهروندی سازمانی را عیان ساخت، از این رو پیشنهاد می‌گردد که سایر سازمان‌های معنوی (علی‌الخصوص سازمان‌های مرتبط با امور اسلامی) تلاش نمایند تا با به‌کارگیری راهبردهای افزایش رضایت شغلی، رفتارهای فرانقشی بیشتری در سازمان خود به وجود آورند. با توجه به نتایج، رضایت شغلی در آستان قدس رضوی در زمان انجام تحقیق، وضعیتی خوبی داشت.

۵-۴-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

این تحقیق به سنجش اثر معنویت رایج در نظریه‌های مدیریتی بر رفتار شهروندی سازمانی تعریف شده در نظریه‌های مدیریتی پرداخت، اما با توجه به آنچه در ادبیات پژوهش، پیرامون معنویت و رفتار ذکر گردید، پیشنهاد می‌شود که محققین گرامی، در چهارچوب جدیدی از معنویت، به بررسی رابطه اندیشه و اعتقاد اسلامی بر رفتارهای فرانقشی در سازمان بپردازند. متأسفانه در برخی تحقیقات اسلامی، محققین به جای ارائه چهارچوب‌های مستقل دینی، در صدد تأیید نظریه‌ها و واژه‌های علمی سکولار در دین، با نگاه تطبیقی و تحمیلی بر آمده‌اند، در حالی که طبق تعالیم دینی، وظیفه محقق اسلامی، تفقه در آموزه‌های دینی، فارغ از تطبیق و تحمیل می‌باشد (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱۵، ص ۵۲۴، مجلسی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۶، ص ۱۶۳). لذا تغییر رویکرد اساسی در این زمینه پیشنهاد می‌گردد. همچنین ارائه نظریه‌ای جامع برای تبیین الگوهای رفتاری و اعتقادی اسلامی در قالب سازمانی نیز امری ضروری برای جامعه امروزی به نظر می‌رسد.

با توجه به اینکه مراجعین به سازمان‌ها، بیشتر در معرض رفتارهای کارکنان قرار می‌گیرند، پیشنهاد می‌شود که سنجش میزان رفتارهای فرانقشی، از دیدگاه مشتریان و مراجعین سازمان‌ها در دستور کار محققین علاقه‌مند قرار بگیرد.

در این پژوهش، به بررسی نقش تعدیل‌گر رضایت شغلی در رابطه معنویت و رفتار شهروندی سازمان پرداخته شد، علاقه‌مندان به موضوع، می‌توانند به بررسی سایر عوامل مؤثر در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی نیز بپردازند. لازم به توجه است که تحقیق حاضر، در یک محیط خاص و کاملاً معنوی انجام شد، لذا بررسی روابط متغیرها، در محیط‌های عادی و فارغ از معنویت از پیش معین، ممکن است نتایج متفاوتی به همراه داشته باشد که به توسعه ادبیات مرتبط، کمک نماید. همچنین بررسی روابط میان متغیرهای تحقیق در شرکت‌های خصوصی و مقایسه آن با نتایج به دست آمده از آستان قدس رضوی نیز پیشنهاد می‌گردد.

۵-۵- محدودیت‌های تحقیق

از آنجایی که تحقیق حاضر، در حوزه علوم انسانی و اجتماعی قرار دارد، امکان تأثیرگذاری برخی متغیرهای خارج از کنترل محقق بر نتایج پژوهش، دور از ذهن نیست. اثر احتمالی متغیرهایی نظیر جنسیت، سن و سال، سطح تحصیلات، سابقه شغلی، و سایر متغیرهای مداخله‌گر و جمعیت‌شناختی می‌تواند نتایج تحقیق را دچار سوگیری کند.

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان آستان قدس رضوی مشهد تشکیل می‌دادند، بنابراین نتایج حاصل از این تحقیق، تنها قابل تعمیم به همین جامعه آماری بوده و نمی‌توان آن را به سایر بخش‌ها و حوزه‌ها تعمیم داد. همچنین مهم‌ترین نکته آن است که پژوهش مدیریتی را نباید با اثبات یا بازنمایی مرتبط کرد (پال گریزری، ترجمه محمد صائبی، ۱۳۸۹، ص ۳۱۲).

سنجش رضایت شغلی در سازمان‌های بزرگی نظیر آستان قدس، با محدودیت‌ها و مشکلات فراوانی همراه است، چراکه بسیاری از کارکنان به منظور احتیاط و جلوگیری از بروز مشکلات سازمانی (با توجه به عدم آشنایی با پرسشگر خارجی)، از پاسخگویی به چنین پرسشنامه‌هایی امتناع می‌نمایند.

درباره خدام حرم مطهر رضوی(ع) که احتمالاً بیشتر از سایر کارکنان، در ارتباط با مسائل معنوی می‌باشند، اکثریت مباحث مطرح شده در پرسشنامه رضایت شغلی، بی‌معنا می‌باشد، چراکه خدام حرم مطهر رضوی(ع)، عموماً افتخاری می‌باشند، لذا توزیع پرسشنامه میان آن بزرگواران و جاهت پژوهشی نداشت.

پیوست‌ها

پرسشنامه‌های تحقیق

پاسخگوی محترم

از شما تقاضا می‌شود با قبول زحمت و صرف وقت خود، به سه پرسشنامه پیش رو پاسخ دهید. لازم به ذکر است که اطلاعات پرسشنامه فقط در جهت اهداف تحقیق استفاده خواهد شد و نیازی به ذکر نام نیست. قبلاً از همکاری صمیمانه شما تشکر می‌نمایم. لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید.

مشخصات فردی:

سن:	زیر ۳۰ سال	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	۵۰ به بالا
جنسیت:	مرد	زن		
میزان تحصیلات:	دیپلم و زیر دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس
	دکتری			
سابقه خدمت:	زیر ۵ سال	۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۵ تا ۲۰ سال
	۲۰ سال به بالا			

پرسشنامه شماره ۱: رضایت شغلی مینه‌سوتا (وایس و دیگران، ۱۹۶۷)

لطفاً با علامت زدن هر کدام از گزینه‌ها بیان فرمایید چقدر از میزان وضعیت مربوطه راضی هستید.

انجام	گویه‌ها	کاملاً ناراضی‌ام	ناراضی‌ام	نظری ندارم	راضی‌ام	کاملاً راضی‌ام
رضایت درونی	۱. فرصت تنها کار کردن					
	۲. فرصت انجام کارهای متفاوت در طول زمان (تنوع)					
	۳. پایگاه اجتماعی که شغلم برایم فراهم کرده است					
	۴. قادر بودن به انجام کارهایی که بر خلاف وجدانم نیستند.					
	۵. میزان امنیت شغلی که شغلم برایم فراهم کرده است.					
	۶. شانس ارائه کمک به دیگران					
	۷. فرصت گفتن به مردم که چه کار کنند.					
	۸. فرصت انجام چیزهایی که باعث می‌شوند از توانایی‌هایم استفاده کنم.					
	۹. آزادی برای به‌کارگیری قضاوت شخصی‌ام در کار					
	۱۰. فرصت استفاده از شیوه‌های شخصی‌خودم در انجام شغل					
	۱۱. احساسی که پس از انجام کار ارزنده دریافت می‌کنم.					
	۱۲. قادر بودن به حفظ مشغله (یا میزان فعالیتیم در این شغل)					

					۱۳. روشی که رئیس کارکنان را اداره میکند.	روایت بیرونی
					۱۴. شایستگی سرپرستم در تصمیم گیری	
					۱۵. روشهایی که با آنها سیاستهای شرکت در عمل اجرا می شوند.	
					۱۶. پرداختی به من و میزان کاری که انجام می دهم.	
					۱۷. میزان فرصت برای پیشرفت در این شغل	
					۱۸. قدردانی از من هنگامی که وظایف شغلی ام را به خوبی انجام میدهم.	
					۱۹. شرایط کاری ام و جو کلی کار	روایت کلی
					۲۰. میزان همکاری و تعامل همکارانم با همدیگر	

پرسشنامه شماره ۲: معنویت در محیط کار (رگو و کونیا، ۲۰۰۸)

لطفاً میزان موافقت خود را با هر یک از موارد پرسشنامه، با توجه به طیف بیان نمایید.

شماره	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نه موافقم نه مخالفم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	افراد تیم (گروه کاری) من احساس می کنند که بخشی از یک خانواده هستند.					
۲	تیم کاری من، روحیه جامعه بودن در گروه را ارتقاء می دهند.					
۳	من احساس می کنم که اعضای گروه کاری من، از همدیگر حمایت می کنند.					
۴	من احساس می کنم که اعضای تیم کاری من، از همدیگر مراقبت می کنند.					
۵	احساس می کنم که اعضای تیم کاری من، دارای یک هدف مشترک هستند.					
۶	من احساس مثبتی درباره ارزشهای غالب در سازمان دارم.					
۷	افراد، احساس خوبی درباره آینده سازمان دارند.					
۸	سازمان، به زندگی درونی (شخصی) من احترام می گذارد.					
۹	سازمان به من کمک می کند تا با آرامش زندگی کنم.					
۱۰	رهبران سازمان تلاش می کنند تا برای یک جامعه بزرگتر، مفید باشند.					
۱۱	کار من با آنچه فکر می کنم در زندگی برایم مهم است، مرتبط می باشد.					
۱۲	بین کارم و جامعه بزرگتر، ارتباط می بینم.					
۱۳	هنگام کار کردن، احساس می کنم برای کل جامعه مفید می باشم.					
۱۴	من لذت و سرور را در کارم تجربه می کنم.					
۱۵	در بیشتر روزها، هنگام آمدن به کار، احساس شادی و نشاط دارم.					
۱۶	ارزشهای معنوی من، در محیط کارم ارزشمند هستند.					
۱۷	در محیط کار من، معنویت وجود دارد.					

پرسشنامه شماره ۳: رفتار شهروندی (دیکینسون، ۲۰۰۹)

لطفاً با توجه به طیف، گزینه‌ای که به بهترین شکل، نظر شما را درباره همکاران توصیف می‌کند، انتخاب کنید.

ردیف	همکار من:	کاملاً مخالفم	کاملاً موافقم	نه موافقم نه مخالفم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	(معتقد است که) حضور در کار، بیش از حد طبیعی است.					
۲	از انجام تخلفات ویژه خودداری می‌کند.					
۳	از قوانین و مقررات سازمان تبعیت می‌کند، حتی زمانی که کسی مراقب او نیست.					
۴	یکی از وظیفه‌شناس‌ترین کارکنان سازمان می‌باشد.					
۵	به کار صادقانه در طول روز برای دریافت حقوق صادقانه، اعتقاد دارد.					
۶	زمان زیادی را صرف شکایت در مورد مسائل جزئی، نمی‌کند.					
۷	همیشه بر جنبه‌های مثبت، تمرکز دارد تا جنبه‌های منفی و خطا.					
۸	سازمان را به صورت یکپارچه می‌بیند.					
۹	سعی در پیدا کردن خطاها در عملکرد سازمان ندارد.					
۱۰	فردی است که نیاز به توجه و رسیدگی دائمی ندارد.					
۱۱	در جلساتی که با اهمیت بوده، اما الزامی نمی‌باشد، شرکت می‌نماید.					
۱۲	در انجام وظایفی که لازم نیستند، اما به ایجاد تصویری مثبت از سازمان کمک می‌کنند، مشارکت می‌کند.					
۱۳	در ایجاد تغییرات در سازمان، همکاری می‌کند.					
۱۴	اعلامیه‌ها و آگهی‌های رسمی سازمان را می‌خواند و از آنها مطلع می‌گردد.					
۱۵	از بروز مسائل با کارکنان، ممانعت می‌نماید.					
۱۶	از چگونگی تأثیر رفتار خود بر شغل سایر کارکنان، آگاه است.					
۱۷	از حقوق دیگران، سوء استفاده نمی‌کند.					
۱۸	از ایجاد مسئله (مشکل) برای همکاران، خودداری می‌کند.					
۱۹	تأثیر اقداماتش بر سایر کارکنان را در نظر می‌گیرد.					
۲۰	به افرادی که غایب بوده‌اند، کمک می‌کند.					
۲۱	به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند، کمک می‌کند.					
۲۲	به افراد تازه وارد، کمک می‌کند، با وجودیکه لازم نمی‌باشد.					
۲۳	به افرادی که مسائل کاری مرتبط دارند، با تمایل کمک می‌نماید.					
۲۴	همیشه برای کمک به افرادی که اطرافش می‌باشند، آماده است.					

با سپاس فراوان

از اینکه وقت ارزشمندتان را در اختیار ما قرار دادید.

منابع و مأخذ

۱. قرآن کریم
۲. نرم افزارهای مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور).
۳. ابن ابی‌الحدید، عبدالحمید بن هبة الله (۱۴۰۴ق). شرح نهج البلاغه لابن أبی‌الحدید، ۲۰ جلد، قم: مکتبه آیه الله المرعشی النجفی.
۴. ابن بابویه، محمد بن علی (۱۳۸۵). *علل الشرایع*، ۲ جلد، قم: کتاب فروشی داوری.
۵. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی (۱۳۶۳). *تحف العقول*، قم: جامعه مدرسین.
۶. ابن طاووس، علی بن موسی (۱۴۰۹ق). *اقبال الأعمال*، ۲ جلد، تهران: دار الکتب الإسلامیه.
۷. اتسلندر، پتر (۱۳۷۱). *روش‌های تجربی تحقیق اجتماعی*، ترجمه بیژن کاظم‌زاده، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
۸. اشجع، آرزو (۱۳۸۷). رابطه مشارکت در تصمیم‌گیری و اعتماد با رفتار مدنی سازمانی، هویت و عدالت سازمانی در مجتمع فولاد مبارکه اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
۹. افشاری، گلی (۱۳۷۸). بررسی رابطه تخصص مدیران و تعهد سازمانی دبیران مدارس راهنمایی و متوسطه شهرستان کازرون، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد شیراز.
۱۰. آزادمرزآبادی، اسفندیار، منیجه هوشمندجا، مجید پورخلیل (۱۳۹۲). رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه نظامی، *مجله طب نظامی*، ۱۵(۱): ۴۳-۵۰.
۱۱. بحرانی، سید هاشم بن سلیمان (۱۳۷۴). *البرهان فی تفسیر القرآن*، ۵ جلد، قم: مؤسسه بعثه
۱۲. بختیاری نصرآبادی، حسنعلی، (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی در شرکت ذوب آهن اصفهان. *پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی*. ۹(۱): ۷۶-۵۷.

۱۳. بست، جان (۱۳۸۱). *روش‌های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری*، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی، تهران: رشد، چاپ نهم.
۱۴. بهادری نژاد، مهدی (۱۳۸۳). *مدیریت با تکیه بر معنویت*، نشریه تدبیر، ۱۴۷: ۳۳.
۱۵. بیگزاد، جعفر، سهراب یزدانی، مریم حمدالهی (۱۳۹۰). *معنویت محیط کاری و تأثیر آن بر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی* (مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج گانه شهر تبریز)، *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۳(۱): ۶۱-۹۰.
۱۶. پاینده، ابو القاسم (۱۳۸۲). *نهج الفصاحه (مجموعه کلمات قصار حضرت رسول صلی الله علیه و آله)*، تهران: دنیای دانش.
۱۷. پنجعلی پور شکرپسی، سیما (۱۳۸۹). *بررسی آثار معنویت محیط کاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی و ارتباط آن با کیفیت خدمات در بیمارستان امام خمینی(س) تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
۱۸. پیو، دی. اس؛ هیکسن، دی. جی؛ هینینگز، سی. آر (بی تا). *نظریه پردازان علم سازمان*. ترجمه سید محمد میرکمالی و قاسم کبیری (۱۳۸۱). تهران: یسپرون.
۱۹. تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد (۱۳۶۶). *تصنیف غرر الحکم و درر الکلم*، قم: دفتر تبلیغات.
۲۰. توره، ناصر (۱۳۸۵). *شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی*، فرهنگ مدیریت، ۴(۱۲): ۳۱-۶۳.
۲۱. توسلی، غلام عباس (۱۳۷۵). *جامعه شناسی کار و شغل*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
۲۲. حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۵). *روش‌های تحقیق در علوم انسانی*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).

۲۳. حسنی کاخکی احمد، آرین قلی پور (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان، پژوهشنامه بازرگانی، ۴۵: ۱۱۵-۱۴۶.
۲۴. حسنی، محمد، ابوالفضل قاسم‌زاده، رحیم شیرازی (۱۳۹۳). نقش تعاملی هویت سازمانی و هویت مقیمی بر رضایت شغلی و رفتارهای فرانقش، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۹(۲): ۲۸۷-۳۰۴.
۲۵. حمید، نجمه، زهرا دهقانی‌زاده (۱۳۹۱). رابطه بین معنویت، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با عملکرد شغلی در پرستاران بالینی، فصلنامه مدیریت پرستاری، ۱(۲): ۲۸-۲۱.
۲۶. خاکی، غلامرضا (۱۳۷۸). روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه نویسی. تهران: انتشارات مرکز تحقیقات علمی کشور
۲۷. خلیل زاده، نورالله (۱۳۷۵). بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
۲۸. دانایی‌فرد، حسن، مهدی الوانی، عادل آذر (۱۳۸۶). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: انتشارات صفار، چاپ دوم.
۲۹. دعایی. حبیب اله، مرتضی عزیزی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروند سازمانی با تأکید بر نقش واسط تعهد سازمانی، پژوهش نامه مدیریت تحول، ۴(۸): ۳۰-۵۱.
۳۰. دهخدا، علی اکبر (۱۳۴۱). لغت‌نامه دهخدا، ۳۴ جلد، تهران: دانشگاه تهران.
۳۱. دیویس، کیت، جان نیواستروم (بی‌تا)، رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمد علی طوسی (۱۳۷۷). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۳۲. ذاکر فرد، منیرالسادات، ابوالقاسم نوری، حسن سماواتیان، ایرج سلطانی (۱۳۹۰). تأثیر آموزش مهارت‌های ادراکی سرپرستاران بر میزان رضایت و عملکرد شغلی کارکنان، روانشناسی معاصر، ۶(۱): ۱۳-۲۲.

۳۳. رایبیز؛ استیفن پی. (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ هشتم.
۳۴. راوری، علی، طیبه میرزایی، زهره ونکی (۱۳۹۱). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۱(۴): ۶۱-۷۱.
۳۵. رضایی، اکبر، احد خلیل‌زاده (۱۳۸۸). رابطه بین هوش اجتماعی با رضایت شغلی معلمان مدارس؛ *علوم تربیتی*، ۲(۷): ۱۲۱-۱۴۵.
۳۶. رودساز، حبیب، بهروز رضایی‌منش، شقایق توکلی (۱۳۹۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۲(۶۸): ۱۰۹-۱۳۴.
۳۷. ساعتچی، محمود، نوشاد قاسمی، سمیه نمازی (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی (دبیران) مقطع متوسطه شهرستان مرودشت. *رهیافتی نو در مدیریت آموزش*. ۱(۲): ۱۵۳-۱۷۴.
۳۸. ساغروانی، سیما (۱۳۸۸). *هوش معنوی (بعد ناشناخته بشر)*، مشهد: انتشارات آهنگ قلم.
۳۹. سپهوندی، محمد علی، رضوان صدرمحمدی، ریحانه شیخان، مهدیه روشنی (۱۳۹۳). *بررسی رابطه معنویت و رضایت شغلی و کیفیت زندگی پرستاران شاغل در مراکز درمانی شهر رفسنجان*، اولین کنفرانس سراسری توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، به صورت الکترونیکی، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار.
۴۰. سرمد، زهره، عباس بازرگان، الهه حجازی (۱۳۸۸). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: نشر آگه، چاپ هجدهم.
۴۱. سرمد، غلامعلی (۱۳۷۸). *روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی*، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
۴۲. سکاران، اوما (۱۳۸۰). *روش‌های تحقیق در مدیریت*، ترجمه محمد صائبی و محمد شیرازی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۴۳. سلاجقه. سنجر، عباس نامی (۱۳۹۲). بررسی رابطه معنویت محیط کاری با تفکر استراتژیک کارکنان در سازمان های دولتی شهر کرمان، دهمین کنفرانس بین المللی مدیریت استراتژیک.
۴۴. سلیمی، قاسم، فرهاد همراهی (۱۳۹۴). مدل ساختاری اثر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز، نشریه مدیریت سلامت، ۱۸(۶۰): ۳۷-۴۹.
۴۵. سید جوادین، سید رضا، سید محمدرضا ناصرزاده (۱۳۸۴). بررسی تأثیر معنویت کارکنان بر رضایت شغلی آنها، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، گروه پژوهشی آریانا، تهران.
۴۶. شرتزر، بروس. ای (بی تا). بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور (۱۳۶۹)، تهران: انتشارات فردوس.
۴۷. شریف الرضی، محمد بن حسین (۱۴۱۴ق). نهج البلاغه، محقق: صالح، صبحی، قم: هجرت.
۴۸. شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل، تهران: رشد.
۴۹. شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۲). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، تهران: نشر رشد، چاپ ششم.
۵۰. صافی، احمد (۱۳۷۱). بحث و تبادل نظر درباره عوامل رضایت و نارضایتی شغلی مدیران، فصل نامه مدیریت در آموزش و پرورش، ۱۱(۱): ۴۷.
۵۱. صانعی. مهدی، اکبر حسن پور (۱۳۹۱). راهکارهای اساسی پرورش معنویت در سازمان ها، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۷(۲): ۳۴-۴۲.
۵۲. طبرسی، احمد بن علی (۱۴۰۳ق). الإحتجاج علی أهل اللجاج، ۲ جلد، مشهد: نشر مرتضی.
۵۳. طیب، مهدی (۱۳۸۹). مدیریت اسلامی، تهران: سفینه، چاپ سوم.
۵۴. عابدی جعفری، حسن، عباسعلی رستگار (۱۳۸۶). ظهور معنویت در سازمان ها مفاهیم، تعاریف، پیش فرض ها، مدل مفهومی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲(۵): ۹۹-۱۲۱.

۵۵. عزیزی، شهریار (۱۳۹۲). متغیرهای میانجی، تعدیل گر و مداخله گر در پژوهشهای بازاریابی: مفهوم، تفاوتها، آزمونها و رویه های آماری، *فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین*، ۳(۲): ۱۵۵-۱۷۴.
۵۶. علاقه‌بند، علی (۱۳۸۸). *مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی*. تهران: روان.
۵۷. فتحی، شهریار، محمود حسنی (۱۳۹۰). *رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی*، کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی، دانشگاه آزاد اسلامی، نایین.
۵۸. فرشادگهر، ناصر، محمد حسن شهیدی (۱۳۸۱). کارکرد تحقیق و مآخذشناسی در علوم اجتماعی. تهران: انتشارات دانشکده امور اقتصادی دانشگاه تهران.
۵۹. فرهنگی، علی اکبر، مهدی فتاحی، بهاره واثق (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی. *فرهنگ مدیریت*. ۴(۱۳): ۵-۳۶.
۶۰. فولادوند، محمد مهدی (۱۴۱۵ق). *ترجمه قرآن (فولادوند)*، دار القرآن الکریم (دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی)
۶۱. قاسمی، وحید (۱۳۸۹). *مدل سازی معادله ساختاری در پژوهش های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics* تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
۶۲. قاسمی‌نژاد، افسر (۱۳۸۱). عوامل مؤثر بر رضایت یا خشنودی شغلی دبیران، بازنگری نظریه‌ها و پژوهش‌ها، *فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش*، ۸(۳۲): ۷۸-۱۰۲.
۶۳. قلی‌پور، آرین، بهنام امیری (۱۳۸۸)، تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتار سازمانی؛ بررسی چالش های هویتی در سیستم‌های مجازی و تأثیر آن بر رفتار اعضای تیم، *نشریه مدیریت فناوری اطلاعات*، ۲(۱): ۱۰۳-۱۱۸.
۶۴. کلانتری، خلیل (۱۳۹۱). *پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی- اقتصادی (با استفاده از نرم‌افزار SPSS)*. تهران: انتشارات فرهنگ صبا، چاپ پنجم.
۶۵. کلینی، محمد بن یعقوب بن اسحاق (۱۴۰۷ق). *الکافی*، ۸جلد، تهران: دار الکتب الإسلامیه.

۶۶. کوشازاده، سیدعلی، ابوالفضل عزیزآبادی (۱۳۹۳). تأثیر عدالت سازمانی ادراک شده بر تمایل به ترک خدمت با میانجی‌گری هویت سازمانی، حمایت سازمانی و خشنودی شغلی، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۵(۲): ۲۵-۳۶.
۶۷. گریزری، پال (۱۳۸۹). نقدی بر دانش مدیریت (پژوهش‌های مدیریتی و دانش مدیریت)، ترجمه محمد صائبی، قم: انتشارات سبحان.
۶۸. مالکی، محمدرضا (۱۳۸۷). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی در دانشگاه اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
۶۹. مجلسی، محمد باقر بن محمد تقی (۱۴۰۳ق). بحار الأنوار، ۱۱۱ جلد، بیروت: دار إحياء التراث العربی، چاپ دوم.
۷۰. مجلسی، محمد باقر بن محمد تقی (۱۴۰۴ق). مرآة العقول فی شرح أخبار آل الرسول، ۲۶ جلد، تهران: دار الکتب الاسلامیه.
۷۱. محمدزاده، عباس و آرمن مهره‌وزان (۱۳۷۵). رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
۷۲. مرادی. محمد (۱۳۸۵). توسعه معنوی کارکنان، سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران، ۱۷۲-۱۸۷.
۷۳. مردانی حموله، مرجان، هایده حیدری (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان بیمارستان. مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی. ۲(۲): ۴۷-۵۴.
۷۴. مرزوقی، رحمت‌اله. کرامت اسمی، حیدر چوپانی، علی اصغر حیات (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارشناسان دانشگاه تهران، مطالعات آموزش و یادگیری، ۲(۲): ۱۳۳-۱۵۶.

۷۵. معصومی، محمد جواد (۱۳۸۶). بررسی سنجش رابطه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مختلف تعهد سازمانی کارکنان شرکت بهره‌برداری از سد و نیروگاه و شبکه‌های آبیاری زهره و جراحی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور واحد امیدیه.
۷۶. معمارزاده طهران، غلامرضا، مهدی صانعی (۱۳۹۰). تهیه ابزاری استاندارد، جهت سنجش معنویت در نظام اداری ایران، *فصلنامه رسالت مدیریت دولتی*، ۲(۱): ۱-۲۷.
۷۷. مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*، تهران: ترمه، چاپ اول.
۷۸. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*. تهران: ترمه، چاپ سوم.
۷۹. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۵). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، *فصلنامه فرهنگ مدیریت*، ۴(۱۳): ۱۷۱-۱۹۲.
۸۰. مقیمی، سید محمد (۱۳۸۶). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*، تهران: ترمه، چاپ پنجم.
۸۱. مقیمی، سید محمد، امیرحسین رهبر، حسن اسلامی (۱۳۸۶). معنویت سازمانی و تأثیر آن در خلاقیت کارکنان (رویکرد تطبیقی)، *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۲(۳ و ۴): ۸۹-۹۹.
۸۲. موسوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۷). رابطه معنویت در کار و توانمندسازی کارکنان (مطالعه در شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
۸۳. مهاجران بهناز، مریم شهودی (۱۳۹۳). مدل‌یابی ارتباط بین اخلاق حرفه‌ای و معنویت در کار با مسؤولیت اجتماعی در میان پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهر کرمانشاه، *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۳(۲): ۲۰-۲۹.
۸۴. نعیمی، عبدالزهرا، حسین شکرکن (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، *مجله علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز*، ۳(۱): ۷۹-۹۲.

۸۵. نوری، علی، حبیب اله دعایی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر هویت سازمانی بر رفتار شهروند سازمانی (مطالعه موردی: هتل پنج ستاره پارس). اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی. دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

۸۶. نیک‌پور، امین، علیرضا منتظری توکلی، محمدرضا حسینی‌نژاد (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان، مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، ۴(۱۶): ۱۵۵-۱۷۲.

۸۷. نیلی‌پور طباطبایی، اکبر، مسعود بیگلری (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین هویت سازمانی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی در پرستاران. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۳(۳): ۶۱-۶۸.

۸۸. هادی‌زاده مقدم، اکرم، مرجان فرجیان (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری هوش عاطفی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با لحاظ کردن نقش تعهد عاطفی (مطالعه موردی بانک ملت)، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۷(۲۸): ۱۰۳-۱۲۸.

۸۹. هومن، حیدر علی (۱۳۸۶). شناخت روش علمی در علوم رفتاری، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).

۹۰. یزدانی، حمیدرضا، محمدرضا کاظمی نجف آبادی، غلامرضا سلیمی (۱۳۸۹). بررسی نقش میانجی معنویت در رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی و پیامدهای معنویت. چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۹(۳): ۱۱۷-۱۳۳.

۹۱. یعقوبی نورمحمد، مهوش رقیبی، زهرا مطهری (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و شادکامی کارکنان: یک مطالعه موردی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی گلستان. فصلنامه طب انتظامی، ۲(۲): ۱۱۹-۱۲۶.

92. Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R. (2014). The Relationship between spirituality in the workplace and organizational citizenship behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 114, 262-264.

93. Al-Najjar, A. (1996). The relationship between job satisfaction and organizational commitment among employees in the United Arab Emirates. *Journal of Applied Psychology, 3(1)*, 124-130
94. Altaf, A., & Awan, M. A. (2011). Moderating affect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of business ethics, 104(1)*, 93-99.
95. Aoyagi, M. W., Cox, R. H., & McGuire, R. T. (2008). Organizational citizenship behavior in sport: Relationships with leadership, team cohesion, and athlete satisfaction. *Journal of Applied Sport Psychology, 20(1)*, 25-41.
96. Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., ... & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management decision, 42(1)*, 13-40.
97. Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A conceptualization and measure. *Journal of management inquiry, 9(2)*, 134.
98. Atkinson, C. (2015). Islamic Values and Nursing Practice in Kuwait. *Journal of Holistic Nursing, 0898010114564682*.
99. Barnard, C. (1938). 1. 1938. The functions of the executive. *Cambridge/Mass.*
100. Barroso Castro, C., Martín Armario, E., & Martín Ruiz, D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International journal of Service industry management, 15(1)*, 27-53.
101. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal, 26(4)*, 587-595.
102. Beauvais, L.L., Scholl, R.W., & Cooper, E.A. (1991). Dual commitment among unionized faculty: A longitudinal investigation. *Human Relations, 44(2)*, 175-192.
103. Beazley, H. (1998). *Meaning and measurement of spirituality in organizational settings: Development of a spirituality assessment scale* (Doctoral dissertation, George Washington University).
104. Becker, T. E. and M. C. Kernan. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human performance, 16(4)*, 327- 348.

105. Beekun, R. I., & Westerman, J. W. (2012). Spirituality and national culture as antecedents to ethical decision-making: a comparison between the United States and Norway. *Journal of business ethics*, 110(1), 33-44.
106. Bell, S. J., & Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of retailing*, 78(2), 131-146.
107. Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of retailing*, 73(1), 39-61.
108. Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29-41.
109. Biberman, J., & Whitty, M. (1997). A postmodern spiritual future for work. *Journal of organizational change management*, 10(2), 130-138.
110. Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of services marketing*, 17(4), 357-378.
111. Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 71-84.
112. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: Wiley.
113. Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations; San Francisco: Jossey-Bass*, 71.
114. Borman, W. C., White, L. A., & Dorsey, D. W. (1995). Effects of ratee task performance and interpersonal factors on supervisor and peer performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 168.
115. Bradley, J., & King Kauanui, S. (2003). Comparing spirituality on three southern California college campuses. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 448-462.
116. Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of management Review*, 11(4), 710-725.
117. Burack, E. H. (1999). Spirituality in the workplace. *Journal of organizational change management*, 12(4), 280-292.

118. Cash, K. C., & Gray, G. R. (2000). A framework for accommodating religion and spirituality in the workplace. *The Academy of Management Executive*, 14(3), 124-133.
119. Cavanagh, G. F. (1999). Spirituality for managers: Context and critique. *Journal of organizational change management*, 12(3), 186-199.
120. Chandan, J. S. (1997). *Management Concepts And Strategies, 1E*. Vikas Publishing House PVT Ltd.
121. Chen, X. P., Hui, C., & Seago, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of applied psychology*, 83(6), 922.
122. Cohen, J., Cohen, p., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for Behavioral Sciences (3rd Ed.)*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
123. Coyle-Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 23(8), 927-946.
124. Daniel, J. L. (2015). Workplace spirituality and stress: evidence from Mexico and US. *Management Research Review*, 38(1), 29-43.
125. Delbecq, A. L. (1999). Christian spirituality and contemporary business leadership. *Journal of Organizational Change Management*, 12(4), 345-354.
126. DeSantis, V. S., & Durst, S. L. (1996). Comparing job satisfaction among public- and private-sector employees. *The American Review of Public Administration*, 26(3), 327-343.
127. Dickinson, L. (2009). *An examination of the factors affecting organizational citizenship behavior* (Doctoral dissertation, The University of Tennessee at Chattanooga).
128. DiPaola, M. F., Tarter, C. J., & Hoy, W. K. (2005). Measuring organizational citizenship in schools: The OCB scale. *Educational leadership and reform*, 4, 319-341.
129. Duchon, D., & Plowman, D. A. (2005). Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. *The leadership quarterly*, 16(5), 807-833.
130. Dunbar, C., Rodriguez, D., & Parker, L. (2002). Race, subjectivity, and the interview process. In J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview*

- research: Context & method* (pp. 279 – 298). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- 131.Easom, A. K. (2000). Nephrology APNs: who are we and what do we do? Survey results October 1999. *Nephrology Nursing Journal*, 27(2), 187.
- 132.Ehrhart, M. G., & Naumann, S. E. (2004). Organizational citizenship behavior in work groups: a group norms approach. *Journal of applied psychology*, 89(6), 960.
- 133.Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2), 241–253.
- 134.Faro Albuquerque, I., Campos Cunha, R., Dias Martins, L., & Brito Sá, A. (2014). Primary health care services: workplace spirituality and organizational performance. *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 59-82.
- 135.Freshman, B. (1999). An exploratory analysis of definitions and applications of spirituality in the workplace. *Journal of organizational change management*, 12(4), 318-329.
- 136.George, J. M., & Bettenhausen, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context.*Journal of applied psychology*, 75(6), 698.
- 137.George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship.*Psychological bulletin*, 112(2), 310.
- 138.George, J. M., & Jones, G. R. (1997). Organizational spontaneity in context.*Human performance*, 10(2), 153-170.
- 139.George. M. Jennifer & Jones. R. Gareth (1999). *Organizational Behavior Understanding and managing*. New York: Addison Wesley
- 140.Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2003). *Handbook of workplace spirituality and organizational performance*. Me Sharpe.
- 141.Giacalone, R., Jurkiewicz, C., & Fry, L. (2005). From advocacy to science.*The Psychology of Religion and Spirituality*, 515-528.
- 142.Gibbons, P. (2001). Spirituality at work: A pre-Theoretical overview [MSc Thesis]. London: Birnbeck College, University of London.
- 143.Gillies, D. A. (1994). *Nursing management: A systems approach*. WB Saunders Co.

144. Guenzi, P., & Pelloni, O. (2004). The impact of interpersonal relationships on customer satisfaction and loyalty to the service provider. *International Journal of service industry management*, 15(4), 365-384.
145. Gunther, M. (2001). God & Business. *Fortune*, 144(1).
146. Harper, D. (2016). Online etymology dictionary. 2001. Available from: www.etymonline.com/index.php. Accessed: January 07, 2016.
147. Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *The Journal of Marketing*, 52-70.
148. Heaton, D. P., Schmidt-Wilk, J., & Travis, F. (2004). Constructs, methods, and measures for researching spirituality in organizations. *Journal of organizational change management*, 17(1), 62-82.
149. Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (1989). Woodman, Richard W. *Organizational Behavior*, 5rd ed., St. Paul: West.
150. Hill, Peter C. & Kenneth I. Pargament (2003), Advances in the Conceptualization and Measurement of Religion and Spirituality: Implications for Physical and Mental Health Research, *American Psychologist*, 58(1), 64-74.
151. Hinnells, R. (1995). *A New Dictionary of Religions*. Oxford: Blackwell.
152. Hodson, R. (2002). Management citizenship behavior and its consequences. *work and occupations*, 29(1), 64-96.
153. Hong Lu, Alison, E., While, K. & Louise, Barribal. (2007). Job Satisfaction and its Related Factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 574-588.
154. Howard, S. (2002). A spiritual perspective on learning in the workplace. *Journal of Managerial psychology*, 17(3), 230-242.
155. Huang, J. H., Jin, B. H., & Yang, C. (2004). Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior: An examination of gender differences. *International Journal of Manpower*, 25(2), 195-210.
156. Huey Yiing, L., & Zaman Bin Ahmad, K. (2009). The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 30(1), 53-86.

157. Islam, T., Anwar, F., Khan, S. U. R., Rasli, A., Ahmad, U. N. B. U., & Ahmed, I. (2012). Investigating the mediating role of organizational citizenship behavior between organizational learning culture and knowledge sharing. *World Applied Sciences Journal, 19*(6), 795-799.
158. Javanmard, H. (2012). The impact of spirituality on work performance Indian. *Journal of Science and Technology, 5*(1), 1961-1966.
159. Jones, G. (2002). Performance excellence: A personal perspective on the link between sport and business. *Journal of Applied Sport Psychology, 14*(4), 268-281.
160. Karambayya, R. (1992). Do work unit differences in performance and satisfaction have implications for citizenship behavior. In *7th annual conference for the Society for Industrial Organizational Psychology, Montreal, Quebec, Canada*.
161. Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
162. Kernodle, T. A. (2007). *Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study* (Doctoral dissertation, ProQuest Information & Learning).
163. Kim, W. C., & Mauborgne, R. A. (1993). Procedural justice, attitudes, and subsidiary top management compliance with multinationals' corporate strategic decisions. *Academy of management journal, 36*(3), 502-526.
164. Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Organizational behavior: Key concepts, skills and best practices*. New York: McGraw-Hill.
165. Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior, 25*3-266.
166. Krishnakumar, S., & Neck, C. P. (2002). The “what”, “why” and “how” of spirituality in the workplace. *Journal of managerial psychology, 17*(3), 153-164.
167. Leap, L. Terry & Crion, D. Michael (1989). *Personal/ Human Resource Management*. New York: Macmillan Publishing Company.
168. Lee, J. S., Koeske, G. F., & Sales, E. (2004). Social support buffering of acculturative stress: A study of mental health symptoms among Korean international students. *International Journal of Intercultural Relations, 28*(5), 399-414.

169. Lee, K. A. (2005). Effects of locus of control and organizational structure on job satisfaction and turnover intention of hotel managerial employee. *Ph.D. Dissertation, Oklahoma State University.*
170. Lee, U. H., Kim, H. K., & Kim, Y. H. (2013). Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global Business and Management Research, 5*(1), 54.
171. LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of applied psychology, 87*(1), 52.
172. Lu H, While A, Barriball L. (2005) Job satisfaction among nurses: A literature review. *In J Nurs Stud. 42*(2), 211-27.
173. Lucchetti, G. (2014). Spirituality, religiousness and health: implications for the field of hematology. *Revista brasileira de hematologia e hemoterapia, 36*(3), 171-172.
174. Lund, D. B. (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of business & industrial marketing, 18*(3), 219-236.
175. M. Steers & L. W. Porter (1991). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw- Hill.
176. Ma, C. C., Samuels, M. E., & Alexander, J. W. (2003). Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of nursing Administration, 33*(5), 293-299.
177. MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *The Journal of Marketing, 87-98.*
178. Marques, J., Dhiman, S. & King, R. (2005). Spirituality in the workplace: Developing an Integral model and a Comprehensive Definition. *The Journal of American Academy of Business, 7*(1), 81- 91.
179. McAllister, D. J. (1991). Regrounding organizational citizenship behavior research. *Academy of Management.*
180. McGraw-Hill Companies. (1991). *Random House Webster's college dictionary*. New York: Random House Incorporated.
181. Merriam Webster Dictionary (1976), Springfield. MA: *Merriam-Webster.*

182. Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of organizational change management*, 16(4), 426-447.
183. Mitroff, I. I., and Denton E. A. (1999). A study of spirituality in the workplace. *Sloan Management Review*, 40(4), 83-92.
184. 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(3), 209-225.
185. Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of management journal*, 37(6), 1543-1567.
186. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 79(4), 475.
187. Mullen, B., & Copper, C. (1994). The relation between group cohesiveness and performance: An integration. *Psychological bulletin*, 115(2), 210.
188. Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 287-297.
189. Myers, J. E. (1990). Wellness throughout the lifespan. *Guidepost*, May.
190. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23(2), 242-266.
191. Nas, Z. (2013). The mediating role of intrinsic motivation between Islamic work ethics and employee job satisfaction. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(1), 93.
192. Neal, J. A. (1997). Spirituality in management education: A guide to resources. *Journal of management education*, 21(1), 121-139.
193. Neck, C., & Milliman, J. (1994). Thought self-leadership: Finding spiritual fulfillment in organizational life. *Journal of Managerial Psychology*, 9(6), 9- 16.
194. Nicou, K. (2002). Spirituality in The Workplace: What Are The Implications For Modern Organizations As Society Embraces New Concepts of Spiritualism. Available from: [www. Soulfulliving.com/spirituality in workplace.htm](http://www.Soulfulliving.com/spirituality%20in%20workplace.htm).

195. Noor, S., & Arif, S. (2011). Achieving job satisfaction via workplace spirituality: Pakistani doctors in focus. *European Journal of Social Sciences*, 19(4), 507-515.
196. O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.
197. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
198. Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of management*, 20(2), 465-478.
199. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*, 10(2), 85-97.
200. Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology*, 48(4), 775-802.
201. Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
202. Pawar B S. (2009). Individual spirituality, workplace spirituality and work attitudes: An empirical test of direct and interaction effects. *Leadership and Organization Development Journal*, 30(8), 759-777.
203. Pfeffer, J. (2003). Business and the spirit. *New York: ME Sharp*.
204. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
205. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & 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), 513-563.
206. Porth, S. J., McCall, J., & Bausch, T. A. (1999). Spiritual themes of the "learning organization". *Journal of Organizational Change Management*, 12(3), 211-220.
207. Rae, S. B., & Wong, K. L. (1996). Beyond integrity. *A Judeo-Christian Approach to Business Ethics*. Zondervan Publishing House.

208. Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A., & Birjulin, A. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 159-174.
209. Rego, A., & Pina e Cunha, M. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of organizational change management*, 21(1), 53-75.
210. Robbins S. (2003). Essentials of organization behavior. 7th ed. New Jersey: Printis Hall.
211. Rocha, C. (2008, May). Perceived organizational support and employee performance: The mediating role of organizational commitment and organizational citizenship behavior. In *North American Society for Sport Management Conference (NASSM 2008)* (pp. 231-232).
212. Rocha, C. M., & Turner, B. A. (2008). Organizational effectiveness of athletic departments and coaches' extra-role behaviors. *Journal of issues in intercollegiate athletics*, 1, 124-144.
213. Rogelberg, S. G. (Ed.). (2006). *Encyclopedia of industrial and organizational psychology*. Sage Publications.
214. Rossauw, G. J. (1994). Business Ethics: Where Have All the Christians Gone?'. *Journal of Business Ethics*, 13, 557-570.
215. Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.
216. Saks, A. M. (2011). Workplace spirituality and employee engagement. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 8(4), 317-340.
217. Schappe, S. P. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *The journal of Psychology*, 132(3), 277-290.
218. Schappe, S. P. (1998), "The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior", *Journal Of Psychology*, .132, No.3, pg.277.
219. Shellenbarger, S. (2000). More relaxed boomers, fewer workplace frills and other job trends. *Wall Street Journal*, 27, B1.

220. Siegel, P. A., Post, C., Brockner, J., Fishman, A. Y., & Garden, C. (2005). The moderating influence of procedural fairness on the relationship between work-life conflict and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology, 90*(1), 13.
221. Skelley, M.F. (1996), Creating a Spirituality of Work For Organizational Change. *New Theology Review, 9*(2), 59- 74.
222. Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology, 68*(4), 653.
223. Smith, T.J, Girtman J, Riggins J. (2001). Why academic divisions of hematology/oncology are in trouble and some suggestions for resolution. *Journal of Clinical Oncology, 19*(1), 260-264.
224. Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource management review, 12*(2), 269-292.
225. (The) Economist (2001), “Rich man’s burden”, *The Economist, June*, pp. S13-S14.
226. Tanaka, J. S., Panter, A. T., Winborne, W. C., & Huba, G. J. (1990). Theory testing in personality and social psychology with structural equation models: A primer in 20 questions.
227. Tansky, J. W. (1993). Justice and organizational citizenship behavior: What is the relationship?. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 6*(3), 195-207.
228. Truckenbrodt, Y. B. (2000). The relationship between leader-member exchange and commitment and organizational citizenship behavior. *Acquisition Review Quarterly, 7*(3), 233.
229. Underhill, E. (1937). *The spiritual life*. Hodder & Stoughton.
230. Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of management Journal, 37*(4), 765-802.
231. Vandyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). *Research in Organizational Behavior, 17*, 215-285.
232. Vigoda, E. (2000). Internal Politics in Public Administration Systems An Empirical Examination of its Relationship with Job Congruence, Organizational Citizenship

- Behavior, and In-Role Performance. *Public personnel management*, 29(2), 185-210.
233. Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377-405.
234. Vigoda-Gadot, E., Beerli, I., Birman-Shemesh, T., & Somech, A. (2007). Group-level organizational citizenship behavior in the education system: A scale reconstruction and validation. *Educational Administration Quarterly*, 43(4), 462-493.
235. Wagner-Marsh, F., & Conely, J. (1999). The forth wave: The spirituality based firm. *Journal of Organizational change management*, 12(4), 292-301.
236. Wat, D., & Shaffer, M. A. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel review*, 34(4), 406-422.
237. Wech, B. A. (2002). Trust context: Effect on organizational citizenship behavior, supervisory fairness, and job satisfaction beyond the influence of leader-member exchange. *Business and Society*, 41(3), 353.
238. Week, B. (1999). Religion in the workplace, the growing presence of spirituality in corporate America. *Business Week*, 1.
239. Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota studies in vocational rehabilitation*.
240. Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of management review*, 7(3), 418-428.
241. Williams L .A. (2013). *Personal spirituality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personal spirituality affect Organizational Citizenship Behavior?* [PhD. Thesis]. Capella University.
242. Williams, L. J. (1995). Covariance structure modeling in organizational research: Problems with the method versus applications of the method. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 225-233.
243. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*, 17(3), 601-617.

244. Williams, M. L., Podsakoff, P. M., & Huber, V. (1992). Effects of group-level and individual-level variation in leader behaviours on subordinate attitudes and performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(2), 115-129.
245. Wilson, R. (1997). *Economics, ethics and religion: Jewish, Christian and Muslim economic thought* (p. 115). New York: New York University Press.

Abstract

The fundamental role of human resources as the main driver of the organizations is endorsed by many experts. Human resource which is the most valuable capital and property can provide numerous benefits for organizations. In today's changing and challengeable world, one of the most important issues of organizational studies is to identify the factors may affect the organizational citizenship behavior.

Given the importance of organizational citizenship behavior and considering the effect of spirituality and job satisfaction on employees' attitudes and behaviors, the current study is aimed at investigating the effect of work spirituality on organizational citizenship behavior considering the moderating role of job satisfaction. This study is an applied research in terms of purpose and is descriptive-survey in terms of method.

The statistical population is comprised of all the employees of Astan Qods Razavi in Mashhad city. According to the information obtained (autumn and spring, 2015), the number of employees is 1926 amongst which a sample size of 244 was randomly selected and studied by Cochran's formula. Research data was gathered by three questionnaires and was analyzed by SPSS and AMOS software. Content validity was confirmed by obtaining the opinion of supervisor and some other experts, and construct validity was confirmed by conducting confirmatory factor analysis.

Research reliability was also confirmed by using the Cronbach's alpha. Research hypotheses were tested by structural equation modeling and hierarchical regression analysis (Cohen et al.'s test). After hypothesis testing, the path coefficient of 0.62 was determined for the first hypothesis (the effect of work spirituality on organizational citizenship behavior) and 0.35 for the second (the moderation of job satisfaction on the relationship between work spirituality and organizational citizenship behavior) which were statistically significant at confidence level of 0.95.

Furthermore, research findings indicated that the effect of work spirituality on organizational citizenship behavior is strongest when the job satisfaction is high. Given these results, I order to improve the work spirituality and its effect on organizational citizenship behavior; organizations should pay more attention to issues related to employees' job satisfaction. It should be mentioned that the current study has considered the interpretation deficiencies of spirituality and organizational citizenship behavior and some related concepts were compared with religious teachings.

Keywords: *workplace spirituality, organizational citizenship behavior, job satisfaction, Astan Qods Razavi, Islamic management, spirituality and citizenship behavior in Islam*



Shahrood University of Technology

Faculty of Industrial Engineering & Management Sciences

**Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior: The
Moderating Role of Job Satisfaction (Case Study: Astan Qods Razavi)**

Mohammad Gholami

**Supervisor:
Bozorgmehr Ashrafi**

February 2016