
هوش معنوی

منشور

رفتار شہروندی سازمانے

مریم حسن پور رودبار کی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی



۱۳۹۶

سرشناسه	:	حسن پور رودبار کی، مریم، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	:	هوش معنوی منشور رفتار شهروندی سازمانی / مولف مریم حسن پور رودبار کی.
مشخصات نشر	:	تهران : سخنوران، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	:	۲۸۲ ص.: مصور، جدول.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۴۵۵-۲۰۹-۷
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. [۲۵۵] - ۲۸۲.
موضوع	:	هوش معنوی
موضوع	:	Spiritual intelligence
موضوع	:	رفتار سازمانی
موضوع	:	Organizational behavior
رده بندی کنگره	:	BF۴۳۱/ح ۴۰۰، ۱۳۹۶
رده بندی دیویی	:	۱۵۳/۹
شماره کتابشناسی ملی	:	۴۶۶۰۲۴۶



کارگر شمالی، بعد از ادوارد براون، شماره ۱۱۰۷، طبقه اول

تلفن: ۶۶۴۷۶۳۰۶

عنوان کتاب	:	هوش معنوی منشور رفتار شهروندی سازمانی
تألیف	:	مریم حسن پور رودبار کی
ناشر	:	سخنوران
سال و نوبت چاپ	:	۱۳۹۶ - اول
شمارگان	:	۱۰۰۰ نسخه
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۴۵۵-۲۰۹-۷
قیمت	:	۲۰۰۰۰ تومان
حق چاپ محفوظ است.		

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار
۱۵	مقدمه
۲۵	فصل اول / هوش و مفهوم آن
۲۵	تاریخچه و گسترش مفهوم هوش
۲۶	تعاریف هوش
۳۱	مفهوم انواع هوش بر اساس تئوری های چند گانه
۳۷	فصل دوم / معنویت
۳۷	معنویت چیست؟
۳۸	معنویت از نظر صاحبان ادیان
۴۸	معنویت از نظر دیدگاه های مختلف
۴۹	رویکردهای التقاطی و یکپارچه
۴۹	دیدگاه الکیتر درباره معنویت
۵۱	دیدگاه رفتارگرایی شناختی نسبت به معنویت
۵۱	دیدگاه روانکاوی نسبت به معنویت
۵۲	دیدگاه روانشناسی فرافردی نسبت به معنویت
۵۳	معنویت و محیط کار
۶۲	ابعاد معنویت
۶۳	ابعاد معنویت در محیط کار (سطوح تجزیه و تحلیل)
۶۹	فصل سوم / هوش معنوی
۶۹	پیدایش هوش معنوی
۷۴	تعاریف هوش معنوی
۷۸	هوش معنوی از دیدگاههای مختلف (SQ)
۹۱	اصول و مولفه های هوش معنوی از دیدگاه های مختلف
۱۱۸	وجه تمایز هوش معنوی و هوش عمومی
۱۲۲	هوش معنوی و شخصیت

۱۲۳.....	هوش معنوی و تفاوت های فردی.....
۱۲۶.....	صفات افرادی دارای هوش معنوی.....
۱۲۸.....	ویژگی های افراد دارای هوش معنوی از دیدگاه صاحب نظران.....
۱۳۰.....	مقایسه رفتار افراد دارای هوش معنوی قوی و افراد دارای هوش معنوی ضعیف.....
۱۳۴.....	عوامل تسهیل کننده بهره‌مندی از هوش معنوی.....
۱۳۵.....	هوش معنوی در ارتباط با آگاهی متعالی.....
۱۳۷.....	آگاهی از وجود الهی و رابطه آن با هوش معنوی.....
۱۳۹.....	هوش معنوی و رابطه آن با مسائل وجودی.....
۱۴۱.....	هوش معنوی از دیدگاه اسلام.....
۱۴۴.....	بررسی نقش هوش معنوی در محیط کار با تأکید بر آموزه های اسلامی.....
۱۴۷.....	هوش معنوی از دیدگاه علوم.....
۱۴۸.....	عصب شناسی تجربه هوش معنوی.....
۱۵۰.....	نقش زیست شناسی در رشد هوش معنوی.....
۱۵۳.....	رابطه میان هوش معنوی و سلامت.....
۱۵۶.....	رشد هوش معنوی.....
۱۶۰.....	شواهد روان سنجی (اندازه گیری) هوش معنوی.....
۱۶۸.....	نقش آگاهی فردی در ابراز هوش معنوی.....
۱۷۱.....	خطرات بالقوه جستجوی هوش معنوی.....
۱۷۱.....	کاربرد هوش معنوی در محیط کار.....
۱۷۷.....	فصل چهارم / رفتار شهروندی سازمانی
۱۷۷.....	پیدایش رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۸۰.....	سیر تحول مفهوم رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۸۴.....	تعاریف رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۰.....	ضرورت و اهمیت توجه به رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۱.....	رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی.....
۱۹۲.....	رفتار های نیروی انسانی در ایفای نقش و فرانش.....
۱۹۵.....	تمام رفتار های مثبت در داخل سازمان.....

۱۹۶	ابعاد و مولفه های رفتار شهروندی سازمانی
۲۲۱	علائم و کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
۲۳۰	عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی
۲۳۳	دلایل اهمیت رفتار شهروندی سازمانی
۲۳۴	عوامل تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۲۴۱	ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی
۲۴۳	پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان
۲۴۵	معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی
۲۴۹	جمع بندی
۲۵۵	منابع و مآخذ

پیشگفتار

سازمان و مدیریت تحت تاثیر عوامل متعددی چون عوامل داخلی و خارجی قرار دارد. تاثیر این عوامل در رفتار سازمانی نیروی انسانی بسیار مشهود است. شناخت و خنثی کردن تاثیرات سوء عوامل موجب شده است به عوامل مختلفی چون اصول اخلاقی، معنویت و هوش معنوی توجه شود. از جاییکه هوش معنوی به عنوان عامل هدایت کننده در جهت شایسته‌سازی و رفع مشکلات زندگی است، لذا، هوش معنوی مورد عطف توجه بیشتری قرار گرفته است.

امروزه معنا بخشی به زندگی و سازمانی کارکنان از جمله برنامه‌های استراتژیک سازمانها محسوب می‌نود. در نتیجه این امر جریانی گسترده از تغییرات و تحولات از اواخر قرن بیستم آغاز شد که پدیده‌های پارادایم‌های سنتی را در همه حوزه‌ها و به ویژه در اقتصاد، مدیریت و کسب و کار به شدت سست کرده است. در پارادایم‌های جدید به جای تاکید بر مدل سنتی و فرماندهی بر گروههای مشارکتی بر خلاقیت و معنویت آنها تاکید می‌شود. با توجه به این امر، نگرش‌های کارکنان رشد یافته و بالنده که در پی یافتن کاری با معنا هستند را بر آن داشت است که با ترغیب کارکنان در تحقق این امر به خویشستن خویش آگاه شوند تا با یوسيله نیروی انسانی خلاق و نوآور داشته باشند. این امر موجب شده است موضوعاتی چون معنویت، اخلاق، هوش معنوی و رفتار سازمانی مورد توجه سازمان‌ها قرار دهند تا با حلای آنها بتوانند پاسخی را برای تبیین نگرش‌های متعددی که در رفتار اعضاء سازمانی تاثیر بسزایی دارد، بدنبال داشته باشند. با توجه به پیشرفت‌های علم روانشناسی در دهه‌های اخیر، کشف آثار گسترده و غیر قابل انکار دین و معنویت در همه ابعاد

زندگی انسان، به خصوص نقش بی بدیل آن در آرامش روانی، بهداشت روانی، سلامت روانی، کاهش و بهبود رنج های روحی، اختلالات روانی و ناهنجاری های اجتماعی، موجب افزایش توجه به دین و معنویت را موجب شده است. لذا، اهمیت و ضرورت طرح موضوع معنویت بویژه هوش مصنوعی و رفتار شهروندی سازمانی در عصر جدید احساس می شود. تاثیر هوش مصنوعی را تحت تاثیر نظام های مختلف ارزشی حاکم بر سازمان ها نیز می توان ملاحظه نمود. این تاثیرات در نظام های پیشرفته بیشتر مشهود است بطوری که در سازمانهای دموکراتیک حقوق شهروندی نسبت به نظام های غیر دموکراتیک بیشتر مورد توجه است. این امر موجب می شود که اعضای سازمانی با مناسبات درست و قابل اطمینان در میان نیروی انسانی شکل گیرد. بدین جهت اکنون اهمیت بناب از مراد مهم سازمان ها مطرح شده است.

اگرچه در هرگونه ملاک ارزشیابی رفتار کارکنان انطباق عملکرد آنان با شرح وظایف شغلی مورد توجه بود، امروزه بدست سازمان ها برای جذب مشارکت کارکنان در پیشرفت اهداف همت می گذارند. در این میان موردی که اهمیت بیشتری دارد، رفتارهای داوطلبانه و خودجوشی کارکنان است که در ازای انجام آن پاداش دریافت نمی کنند. محققین در مطالعات خود این رفتارها را تحت عنوان رفتار شهروندی نامیده اند و رفتارهای فراتر از آنها را نظیر رفتارهای فرامشی رفتار شهروندی در سازمان مورد توجه قرار داده اند. اینگونه رفتارها در شرح شغلی افراد پیش بینی نشده اند اما انجام این رفتارها بصورت مداوم و مستمر از یکسو موجب ارتقاء و اثر بخشی سازمانی و از سوی دیگر موجب افزایش رضایت مندی کارکنان می شود.

در حقیقت رفتار شهروندی، رفتاری فردی و داوطلبانه بوده که مستقیماً به وسیله سیستم های رسمی پاداش در سازمان یا اجتماع طراحی نشده است و رفتاری است که کارکنان، خارج از مسئولیت ها و وظایف تعریف شده آن را بروز می دهند. این رفتار، در واقع بروز رفتار داوطلبانه و فرامشی است که در عین حال از سوی سازمان

ارائه نگردیده است اما بروز مطلوب آن باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی سیستم می گردد. بنابراین، لزوم توجه به رفتارهای فرایندی و تقویت آنها در سازمان های خدمت محور که برون داد آن ها کارایی و اثربخشی هرچه بیشتر این سازمان ها را در پی خواهد داشت، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. با توجه به این امر و از آنجا که در هر جامعه ای سازمان ها و نهادهایی وجود دارند که حوزه فعالیت و عملکردشان جنبه ی ارائه ی خدمت به شهروندان آن قرار دارد، خدمات در آنها به عامه ی مردم است، بنابراین رفتار شهروندی سازمانی برای این گونه سازمان ها که نیازهای مشتریان را برآورده می سازد، بسیار سودمند است و اگر تمامی کارکنان بتوانند رفتارهای شهروندی سازمانی را بطور مطلوب بروز دهند.

بروز مطلوب رفتار شهروندی سازمانی در گرو بکارگیری هوش معنوی است و رابطه ای مستمر با آن دارد. در این کتاب در حد توان هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی برای بروز رفتار سازمانی مطلوب بیان شده است.

لازم می دانم کمال تشکر، قدردانی و سپاسگزاری خود را از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر مصطفی عسکریان - استاد تمام دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی اعلام نمایم. راهنمایی های ارزشمند و نظرات شایسته و سازنده ایشان بود که در شکل گیری این اثر، یاری ام نمود.

دریافت نظرات و پیشنهادات صاحبان اندیشه، در افزایش غنای مطالب در چاپ های بعدی مددکار است.

مریم حسن پور رودبارکی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی

مقدمه

با توجه به عنوان کتاب لازم است در مقدمه به بیان مفاهیم کلیدی بپردازیم. بنابراین ذیلاً هر یک از مفاهیم را در قالب تعریف و توجیه بیان می‌گردد:

هوش^۱ عبارت است از: توانایی کلی و جامع در فرد که باعث تفکر منطقی، فعالیت هدفمند و سارنداری با محیط می‌شود (دیوید و کسلر). هوش عبارتست از: مجموعه‌ی توانایی‌های یادگیری، تفکرات انتزاعی که بر اساس آنها توانایی‌های تطبیق با محیط فرد بوجود می‌آید.

معنویت^۲: در یک تعریف جامع‌تر و دقیق‌تر، می‌توان معنویت را این‌گونه تعریف کرد: تلاشی در جهت پرورش حساسیت نسبت به خویشتن، دیگران، خدا، یا کندوکاوی در جهت آنچه برای انسان شدن مورد نیاز است و جست‌وجویی برای رسیدن به انسانیت کامل. (هینلز^۳، ۱۹۹۵)

موضوع معنویت^۴، دل‌مشغولی همیشگی انسان است به طوری که از آن به عنوان نوعی هوش یاد می‌شود (قربانی و همکاران، ۱۳۹۱). هر چند با انقلاب‌های علمی و صنعتی در غرب، گستره نفوذ دین و معنویت رو به کاهش گذاشت تا جایی که تصور می‌شد دین به کلی رو به زوال است، اما در سالیان اخیر محرر شده است که دین و معنویت هر دو مورد توجه مجدد جوامع قرار گرفته‌اند و به طور وسیعی در

1 - Intelligence

2 - Spirituality

3 - Hinnells

4 - Spirituality

پاسخ به محیط های متلاطم و پیچیده جوامع به آن توجه می شود. (کینگ^۱، ۲۰۰۸، ترجمه شجاعی، ۱۳۸۳)

هوش معنوی^۲: توانایی به کار گیری ارزش ها و کیفیت های معنوی است؛ به گونه ای که انسان بتواند کارکرد روزانه و سلامت جسمی و روحی خود را ارتقاء دهد (آمرام و درایر^۳، ۲۰۰۷). از طرفی هوش معنوی مجموعه ای از ظرفیت های ذهنی در مورد جنبه های غیرمادی واقعیات به خصوص واقعیاتی که در ارتباط با ماهیت وجودی انسان، باورها و سطوح بالاتر خودآگاهی است. به نظر آمرام ره آورد این ظرفیت ها بر سهولت حل مسئله، رفاه، آسودگی، موفقیت و پیشرفت است. (کینگ^۴، ۲۰۰۷). ارزش معنوی بیانگر مجموعه ای از توانایی ها، ظرفیت ها و منابع معنوی است که کاربست آنها در زندگی روزانه می تواند موجب افزایش انطباق پذیری و بهزیستی فرد شود. در تعریف مای وجود از هوش معنوی، به ویژه بر نقش آن در حل مسائل وجودی و یافتن معنا و هدف در اعمال و رویدادهای زندگی روزمره تاکید شده است. (زوهو و مارشال^۵، ۲۰۰۰؛ سسک^۶، ۲۰۰۰؛ ولمن^۷، ۲۰۰۱؛ ناسل^۸، ۲۰۰۴؛ کینگ، ۲۰۰۷)

یکی از ابعاد هوش در سپیده دم قرن ۲۱، به نام «هوش معنوی^۹» به عنوان مفهومی جدید در حوزه روان شناسی دین که شامل مجموعه ای از مهارت هایی است که به عنوان وثیقه و بیمه افراد تلقی می گردد، مطرح شده است. (همکاران، ۱۳۹۳ و نودهی و همکاران، ۱۳۹۱). سازه هوش معنوی یکی از مفاهیمی

-
- 1 - King
 - 2 - Spiritual Quotient
 - 3 - Amram
 - 4 - King
 - 5 - Zohar & Marshall
 - 6 - Sisk
 - 7 - Wolman
 - 8 - Nasel
 - 9 - Spiritual Intelligence

است که در پرتو توجه به دین و معنویت مطرح شده و توسعه پیدا کرده است (نودهی و همکاران، ۱۳۹۲). هوش معنوی، معنویت و هوش را درون یک موضوع جدید ترکیب می‌کند؛ درحالی که معنویت با جستجو و عناصر مقدس معنا، هوشیاری اوج یافته و تعالی در ارتباط است، هوش معنوی مستلزم توانایی‌هایی است که از این موضوعات معنوی برای تطابق و کنش اثر بخش و تولید محصولات و پیامدهای با ارزش استفاده می‌کند (ایمونز^۱، ۱۹۹۹؛ به نقل از: یزدانی و همکاران، ۱۳۹۲). هوش معنوی خاص انسان بوده و از طریق آگاهی از یک بعد متعالی می‌آید. هوشی تحول پذیر که به انسان قدرت می‌بخشد تا خلاق باشد و قوانین و نقشها را دستخوش تغییرات خود نماید؛ قادر به انجام اصلاحاتی بی شمار گردد و بتواند شرایط را به بهترین شکل ممکن متحول کند. زیرا، بر هر فرد تمام عیار و رفتارهای برتر در زندگی و بویژه در کار با ورود معنویت به جانش، و نقشه در سازمان‌ها میسر خواهد بود (قربان زاده، ۱۳۹۲). هوش معنوی از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر رفته و وارد حیطه شهودی و متعالی می‌گردد. فرد به زندگی می‌گردد و همین مسأله پاسخ به سؤالاتی همچون «من کیستم؟»، «را اینجا هستم؟» و «چه چیزی مهم است؟» را برای انسان روشن می‌سازد تا او در بهات بتواند با کشف منابع پنهان عشق و لذت که به گونه‌ای نهفته در زندگی آشفته و به دسترس روزمره حاصل می‌شود، به خود و دیگران کمک نماید (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۶). هوش معنوی برای حل مشکلات و مسائل مربوط به معنای زندگی و ارزش‌ها، مورد استفاده قرار می‌گیرد و سؤال‌هایی همانند «آیا شغل من باعث تکامل من در زندگی می‌شود؟» و یا «آیا من در شادی و آرامش روانی مردم سهم هستم؟» را در ذهن ایجاد می‌کند (ویگلزورث^۲، ۲۰۰۴؛ به نقل از: سهرابی، ۱۳۸۵). این هوش بیشتر مربوط به پرسیدن

1 - Emmons

2 - Wigglesworth

است تا پاسخ دادن، بدین معنا که فرد سؤالات بیشتری را در مورد خود و زندگی و جهان پیرامون خود مطرح می‌کند (مک مولن^۱، ۲۰۰۳). این دیدگاه شامل همه رویدادها و تجارب فرد می‌شود که تحت تأثیر یک نگاه کلی قرار گرفته‌اند. فرد می‌تواند از این هوش برای چارچوب‌دهی و تفسیر مجدد تجارب خود بهره‌گیرد به این دلیل که هوش معنوی از لحاظ پدیدارشناختی قادر است به رویدادها و تجارب فرد، معنا و ارزش شخصی بیشتری بدهد (نازل^۲، ۲۰۰۴). نگرش‌ها، رفتارها و عقاید مذهبی، تأثیر مثبتی در معنادار کردن زندگی و کار دارند. رفتارهایی از قبیل: توکل به خداوند و عبادت می‌تواند از طریق ایجاد امید و تشویق به نگرش‌های مثبت، موجب آرامش درونی فرد شوند. داشتن معنا و هدف در زندگی، احساس تعلق داشتن به منبعی والا، امیدواری به فردی توانمند در شرایط مشکل‌زای زندگی، بهره‌مندی از حمایت‌های اجتماعی و معنوی، نگرش از جمله روش‌هایی هستند که افراد با دارا بودن آنها می‌توانند در مواجهه با حوادث و فشارهای زندگی، آسیب کمتری را متحمل شوند (یانگ و مائو^۳، ۲۰۰۷). از طرفی، معنویت در زندگی و کار، توصیف‌کننده تجربه کارکنانی است که کارشان ارضا‌کننده، با معنا و هدفدار است. ملاحظه می‌شود که تجربه معنویت در کار، با افزایش خلاقیت، صداقت، اعتماد، تعهد در کار همراه است (عسکری زاده، ۱۳۹۲). که موجب می‌شود شهروند خوب سازمانی به عنوان یک تفکر و ایده تجلی کند و رفتارهای متنوع نظیر، پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در سازمان را بیشتر کند (کرد نائیج و همکاران، ۱۳۹۱). بر پایه و اساس تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی، مسلماً رفتار شهروندی سازمانی به رقابت و عملکرد سازمان کمک می‌کند؛ علاوه بر آن رغبت و

1 - McMullen

2 - Nadel

3 - Yang & Mao

تمایل به رفتار شهروندی به دلیل رقابت های روز افزون جهانی، اهمیت نوآوری، انعطاف پذیری، بهره وری و پاسخگویی به شرایط بیرونی را که پیوسته در حال افزایش است، موجب آورد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹). سازمان ها نیز برای کار در شرایط متغیر امروزی به افرادی نیاز دارند که مایلند با رفتارهای خود در تغییرات موفقیت آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل، مشارکت داشته باشند. رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فراتر رفته و برای بقای سازمان مهم و ضروری اند از خود بروز دهند و آن رفتارها به عنوان رفتار شهروندی سازمانی^۱ تعریف شده اند. (فرج زاده، ۱۳۸۳) شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن ها در چمن شرایطی، نیاز آن ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار نموده است. نسلی که از آن ها به عنوان سربازان سازمانی^۲ یاد می شود. این کارکنان بی ترس، وجد، متمیز سازمان های اثربخش از غیراثربخش هستند چراکه سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن، بی هیچ چشم داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). امروزه از چنین تلاش های فراتر از حد انتظار، داوطلبانه، سودمند و مفید، تحت عنوان رفتارهای افزون بر نقش، رفتارهای شهروندی سازمانی یاد می کنند. (رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی در صدد تبیین این مفهوم است که نیروهایی در سازمان پیش برده اهداف هستند که خود را نسبت به عملکرد کل سازمان متعهد بدانند و از هیچ تلاشی برای بهبود سازمان و تحقق اهداف آن دریغ نورزند (زارع بزرگ آبادی، ۱۳۸۹). بر مبنای بررسی های عملی و نظری، محققان از رفتار شهروندی نتیجه گرفته اند که: رفتارهای شهروندی نوعاً از نگرش مثبت شغلی، ویژگی های وظیفه ای و رفتارهای رهبری

1 - Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2 - Organizational Soldier

ناشی می شوند. پژوهش های پیشین نیز نشان می دهند، افراد احتمالاً وقتی از شغل خود راضی باشند و وقتی که به آنها وظایفی واگذار گردد که به خودی خود رضایت بخش هستند، یا وقتی که آنها رهبرانی حمایت کننده و الهام بخش دارند، خیلی بیش از الزامات رسمی شغلی شان کار می کنند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹). از این جهت، رفتار شهروندی سازمانی از مدیریت نیروی انسانی نشأت می گیرد.

آندره میل^۱ در کتاب "زندگی معنوی"^۲، معنویت را قلب دین و زندگی معنوی را زندگی اصل و کاملی می داند که انسانیت برای آن آفریده شده است (مارالاک^۳، ۲۰۰۸). بدنبال مطرح شدن مفاهیم روان شناسی هوش شناختی و پس از آن هوش هیجانی در محیط های کاری، بررسی های متعدد نشان داد که افراد با چیزی بیشتر از جسم، فکر و احساسات وارد نیای کاری می شوند، آن ها استعداد شخصی و روح منحصر به فرد خود را در قالب مفهوم معنویت در کار به همراه می آورند. (عسکری زاده، ۱۳۹۲)

معنویت^۴ در سازمان، پدیده نوظهوری است که توجه بسیاری از صاحب نظران را به خود جلب نموده است. بر این اساس، بسیاری از آنها معنویت را منبعی پایدار برای سازمان ها دانسته اند که می تواند به کارکنان در زمان های پرتلاطم و آشوب زده، یاری رساند و تناقض نمایی نظم و بی نظمی در سازمان را حل و فصل کند و عدم توجه به موارد در حل و فصل آنها به صورت مقتضی اقدام کنند؛ چنانچه سازمان ها برای فعالیت مستمر در عرصه های مختلف، نیازمند رفت و آمد همیشگی بین دو حالت تغییر و ثبات هستند (واسکونسوس^۵، ۲۰۰۹). درحقیقت معنویت جزء مهمی در رضایت از زندگی فردی و اجتماعی بوده و عاملی است که می تواند رضایت از

1 - Anderhill

2 - The Spiritual Life

3 - Mar alack

4 - Spirituality

5 - Vasconcelos

زندگی را تحت تأثیر قرار دهد. معنویت و هوش معنوی^۱ (SQ) تکمیل کننده و معنا دهنده بخش های گوناگون زندگی انسان است و فرد را توانمند می سازد تا از تجربه های معنوی خود برای یافتن راه حل برای مشکلات و سختی های زندگی استفاده کند. (ابراهیمی کوه بنانی، ۱۳۹۰)

با توجه به اینکه مفهوم هوش در حال حاضر از آشفتگیها و سردرگمی های قابل توجهی برخوردار است و در تمام ابعاد نظری، علمی، اجتماعی، هیجانی و معنوی نیز قابل بحث می باشد. طرح هوش معنوی، از جهات مختلف در عصر جدید احساس می شود؛ زیرا، کارگیری معنویت به منظور حل مسائل سازمانی و فردی به نوعی توانایی اشاره دارد^۲. هوش معنوی نامیده می شود (قربانی و همکاران، ۱۳۹۱). یکی از ضرورت ها در عصری انسان شناسی توجه به بعد معنوی انسان از دیدگاه دانشمندان، به ویژه کارشناسان سازمان بهداشت جهانی^۳ است که اخیراً انسان را موجودی زیستی، روانی، اجتماعی و معنوی^۴ تعریف می کند و ضرورت دیگر این موضوع ظهور دوباره کشش معنوی و نیاز به معنویت درک روشن تر از ایمان و کاربرد آن در زندگی روزانه می باشد (وست^۴، ۱۹۹۹؛ ترجمه شهیدی و شیرافکن ۱۳۷۸). هوش معنوی هر دو نوع هوش عاطفی و بهره هوشی را^۵ برچه می کند و شکل می دهد (فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۵). زیرا این هوش زمینه نم آن چیزهایی است که ما به آن ها معتقدیم و در بر دارنده نقش باورها، هنجارها، عقاید، ارزش ها در فعالیت هایی است که بر عهده می گیریم. در واقع به واسطه هوش معنوی است که ما به سؤال سازی در ارتباط با مسائل اساسی و مهم در زندگی خود پرداخته و به وسیله آن در زندگی خویش تغییراتی ایجاد می کنیم. (قربان زاده، ۱۳۹۲)

1 - Spiritual Quotient

2 - WHO

3 - Bio Psychosocial spiritual

4 - West

می‌توان گفت: معنویت و رشد هوش معنوی با زندگی درونی ذهن و نفس^۱ و ارتباط آن با جهان، رابطه دارد و ظرفیت فهم عمیق سؤالات وجودی و بینش نسبت به سطوح چندگانه هوشیاری را شامل می‌شود. آگاهی از نفس، به عنوان زمینه و بستر بودن یا نیروی زندگی تکاملی خلاق^۲ را در بر می‌گیرد. هوش معنوی به شکل هشیاری ظاهر می‌شود و به شکل آگاهی همیشه در حال رشد ماده، زندگی، بدن، ذهن، نفس و روح درمی‌آید. بنابراین هوش معنوی چیزی بیش از توانایی ذهنی فردی است و فرد را به ماوراء فرد^۳ و به روح، مرتبط می‌کند. علاوه بر این، هوش معنوی فراتر از رشد روانشناختی متعارف است. بدین جهت خودآگاهی شامل آگاهی از رابطه با موجود متعالی، افراد دیگر، زمین و همه موجودات می‌شود (وگان^۴، ۲۰۰۳). هوش معنوی مجموعه‌ای از توانایی‌هایی است که افراد برای بکار بردن، شکل دادن و در برگرفتن منابع معنوی به ارزش‌ها و کیفیت‌ها به روشی که به عملکرد خوب روزانه و بهزیستی روانی دست یابند، بکار می‌برند که شامل هفت حوزه: خودآگاهی، متانت، معنا، تعالی، حقیقت‌یابی، سازش در بین داشتن آرامش و هدایت درونی است (آمرام و درایر^۵، ۲۰۰۷). از طرف دیگر، مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع صنعتی نشان می‌دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته نیز در فرآیند تحول جامعه سنتی به جامعه صنعتی، تاثیر انکارناپذیر داشته است. استفاده مطلوب از سرمایه‌های انسانی در ایجاد بهره‌وری نقش بسزایی دارد. امروزه چین در مدیریت علمی، منابع انسانی به عنوان سرمایه عمده به شمار می‌آید؛ لذا، نیروی انسانی در ایجاد بهره‌وری سازمان حائز اهمیت می‌باشد (عسکریان، ۱۳۹۱). شهروند خوب سازمانی یک تفکر و ایده است و آن مشتمل بر رفتارهای متنوع کارکنان نظیر،

1- Spirit

2- Creative life force of evolution

3- Transpersonal

4- Vaughan

5- Amram & Dryer

پذیرش و به عهده گرفتن وظایف و مسئولیت‌های اضافی، پیروی از مقررات و رویه‌های سازمان، حفظ و توسعه نگرش مثبت، شکیبایی و تحمل نارضایتی و مشکلات در کار می‌باشد (یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹). بدین ترتیب، اهمیت کاربردی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (OCB)^۱ از این فرض منطقی ناشی شده است که رفتار شهروندی سازمانی فراتر از الزامات رسمی شغل است و چنانچه این رفتارهای فراتر از همکاری‌های داوطلبانه افراد انسانی در طول زمان تکرار شوند، میزان اثربخشی زندگی سازمانی نیز مضاعف خواهد شد. در حقیقت، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما عملکرد مؤثر سازمان را بهبود می‌بخشد (سورکماز و ارپاسی^۲، ۲۰۰۹). پژوهش‌های کنونی نیز این رفتارها را تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مد نظر قرار داده‌اند و در آن به مشارکت بلند مدت فرد در موفقیت سازمان تاکید می‌ورزند. رفتارهای شهروندی سازمانی، کاملاً داوطلبانه، فردی و اختیاری است. جز وظایف رسمی افراد و کارکنان نمی‌باشد. اگرچه این نوع رفتار سبب موفقیت و اثربخشی سازمانی است اما به چنین رفتاری نه پاداش داده می‌شود و نه از سوی مدیریت به رسمیت شناخته می‌شوند (سهراب احمد^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). افراد برای انجام این رفتار با پاداش رسمی دریافت نمی‌کنند و نیز به دلیل عدم انجام آنها جریمه و تنبیه نمی‌شوند؛ در واقع رفتار شهروندی سازمانی، اقدامی ایثارگرانه از سوی افراد سازمان و اجتماع بوده که برای تسهیل رفاه و آسایش در جامعه و تحقق اهداف سازمان / اجتماع به کار می‌کند و بطور کلی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). با توجه به این امر استنباط می‌گردد که اگر توانایی سود جستن از منابع معنوی را به عنوان یک هوش قلمداد کنیم، پس این توانایی بایستی در حل مسائل زندگی، انجام

1 - Organizational Citizenship Behavior

2 - Korkmaz & Arpaci

3 - Sohrab Ahmad

وظایف و مسئولیت‌ها و نیز تحقق اهداف فردی و سازمانی به افراد کمک نماید و همچنین منجر به سازگاری بهتر آنان در محیط گردد. در این صورت توانایی‌های معنوی می‌تواند اثرات مثبت و محصولات سودمندی برای فرد، سازمان و جامعه به ارمغان آورد به خصوص زمانی که این نتایج براساس محیط اجتماعی و فرهنگی افراد مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد. لذا، هوش معنوی مؤلفه‌ای قابل رشد و افزایش است و می‌توان با تمرین‌های مختلف توجه، تغییر هیجانات و تقویت کردن رفتارهای اخلاقی، هوش معنوی را افزایش داد (رحیمی، ۱۳۹۲). آن دسته از افرادی که در کمک به دیگران، رفتار از وظایف شغلی خود عمل کرده و از سیاستهای پذیرفته شده سازمان / اجتماع بی‌روی می‌کنند، به بهبود و غنای محیط عمومی کار، زندگی و فعالیت کمک کرده و بر کل سیستم تاثیر مثبت می‌گذارند. بر این اساس، مطالعات گوناگونی با هدف شناسایی عوامل مختلف مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است و عوامل مختلف فردی و سازمانی، نیز معرفی شده‌اند. یکی از عواملی که می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر باشد، هوش معنوی است. (زارع احمدآبادی، ۱۳۹۲)

تا حال در این زمینه به طور مکتوب تحت عنوان یک کتاب، مطالبی منسجم ارائه نشده است. لذا، در این کتاب در حد توان سعی شده است هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را بیان نموده و در نهایت برای بکارگیری هوش معنوی در راستای بروز رفتار شهروندی سازمانی مطلوب به نتیجه‌گیری بپردازیم.