

## بررسی تأثیر هوش معنوی بر رفتار شهروندی در سازمان‌های خدماتی

لیلا قاسمی

مربی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، ایران.

sanam\_esfahlan@yahoo.com

### چکیده

اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغلی خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، و با توانمندی معنوی بالا، به عنوان یک عنصر متعهد و مخلص برای موفقیت فرد در زندگی و کار در محیط اجتماعی پرچالش امروز تلاش می‌کنند. در مقاله حاضر تأثیر هوش معنوی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد تأکید قرار گرفته شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. به منظور بررسی تأثیر هوش معنوی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی به عنوان متغیر وابسته، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هوش معنوی در احساس رادمری، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکارات فردی، رفتار یا فضیلت مدنی و توسعه خود اهمیت خاصی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** هوش معنوی، رفتار شهروندی، ابعاد هوش معنوی، ابعاد رفتار شهروندی.

### ۱- مقدمه

در دنیای پرقاب‌ت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جست‌وجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان‌شان هستند. با وجود افزایش استفاده از تکنولوژی اطلاعات، باز هم در عملکرد کارایی سازمان شکاف وجود دارد اکنون قویاً این اعتقاد وجود دارد که عملکرد کارایی سازمان تا حدود زیادی به تلاش کارکنان که فراتر از الزامات تعریف‌شده نقش می‌باشد بستگی دارد [۱]. سازمان‌ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و رضایت مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، تمایل دارند و در تلاشند تا کارکنانی انتخاب کنند، که بیش از وظایف شرح شغلی خود فعالیت می‌کنند. آن‌ها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی‌شان نیست [۲].

نتیجتاً، عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود؛ و یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آن‌ها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد نموده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که