

نقش معنویت محیط کاری در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

امین نیک پور
دانشجوی دکتری مدیریت دولتی،
دانشگاه آزاد اسلامی
سیدمحمد رضا حسینی نژاد
کارشناس ارشد مدیریت دولتی،
دانشگاه آزاد اسلامی

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیرقابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک، مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می‌تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته‌اند. و از طرف دیگر محیط کاری به عنوان یکی از عواملی است که در رفتار شهروندی سازمانی نقش دارد. در این مقاله سعی شده است ضمن بیان موارد مربوطه به نقش معنویت محیط کاری در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان پرداخته شود.

واژگان کلیدی: معنویت، رفتارهای شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، اثربخشی سازمانی

مقدمه

زندگی بدون کار بی‌معنی می‌شود، اما کار بی‌روح، زندگی را تباه کرده و می‌میراند (کومار و نیک، ۲۰۰۲: ۱۵۵). لذا مردم علاقه زیادی دارند که معنویت^۱ را نه تنها در امور شخصی بلکه در کار و سایر سطوح زندگی تجربه کنند (نیل و بیبرمن^۲، ۲۰۰۳: ۳۶۵). معنویت در محیط کار^۳ موضوع بسیاری از مجلات مدیریتی، همچون فورچون و بیزین سوپیک بوده است (کولین^۴، ۱۹۹۹: ۱۵۱). و همچنین کتابهای متعددی در این زمینه نگاشته شده است. مراکز علمی پژوهشی نیز تأثیرات معنویت بر کسب و کار را دغدغه تحقیقات خود قرار داده‌اند اما با وجود این روند رو به رشد از ادبیات موضوع، کمبود تحقیقات و نظریات قوی در این زمینه احساس می‌شود. از طرف دیگر آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده‌اند. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی^۵، اکثراً به عملکرد درون نقشی^۶ کارکنان توجه میکردند. عملکرد درون نقشی به آن 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

- 1- Kumar & Neak
- 2- Morality
- 3- NeaL & Biberman
- 4- Morality in Organization
- 5- Conlin
- 6- Organizational Effectiveness
- 7- In-Role Performance

مقصود و ارزش‌هایی است که ممکن است مفهوم خدا یا وجود متعالی را در بر داشته باشد یا نداشته باشد. برای دیگران معنوی بودن به معنای دانستن و زیستن بر اساس این آگاهی است که زندگی بیش از آن چیزی است که ما می‌بینیم. معنوی بودن، فراتر از دانستن و زیستن، مبنایی برای تحول شخصی، بین شخصی، اجتماعی، و حتی جهانی بر اساس این معرفت است که خدا همواره در وجود ما حاضر است.

بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده نمی‌توان تعریف واحدی از معنویت و در نتیجه از معنویت در محیط کار ذکر کرد. برخی از محققان به جای ارائه تعریفی دقیق از معنویت به رویکردهای مختلف آن توجه کرده‌اند. یک دسته‌بندی متداول از رویکردهای مختلف معنویت در محیط کار که توسط چند گروه از محققان ارائه شده است، عبارت است از:

- رویکرد درون‌گرا / متافیزیکی^۹
- رویکرد دینی^{۱۰}
- رویکرد اگزیستانسیالیستی / سکولار^{۱۱}
- اگر بخواهیم آراء افراد مخالف دین و معنویت را نیز در نظر بگیریم باید رویکرد زیر را نیز اضافه کنیم:
- رویکرد مخالفان معنویت (بوژ^{۱۲}، ۲۰۰۰).

مزایای معنویت در محیط کار

مطالعات نشان می‌دهند که تشویق 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 فوق‌العاده است. می‌توانیم این روش را «تغییر از بیرون به درون» بنامیم؛ زیرا در این روش، تغییر ابتدا از عناصر 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 (هیتن و دیگران، ۲۰۰۴: ۶۱). همچنین محققان بیان می‌کنند که تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند منجر به مزایا و منافع از قبیل افزایش خلاقیت (فرشمن، ۱۹۹۹)، افزایش صداقت و اعتماد (وانگرمارش و کونلی، ۱۹۹۹)،

بین عملکرد درون‌نقشی و عملکرد فرآنقشی تفاوت قائل شده‌اند (های و همکاران^۱، ۱۹۹۹: ۲۱-۳). عملکرد فرآنقشی^۲ به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان برمی‌گردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (ارگان^۳، ۱۹۸۸). محققان اهمیت زیادی برای تاثیر عملکرد فرآنقشی بر اثربخشی سازمانی قائل می‌باشند. یکی از متداولترین مفهوم سازی‌ها و عملیاتی سازی‌های صورت گرفته درباره رفتارهای فرآنقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی^۴ می‌باشد (بتمن و همکاران^۵، ۱۹۸۶).

می‌توان گفت کارکنانی که در کارشان احساس معنا و مفهوم عمیقی دارند، باور دارند که انسان‌ها با یکدیگر پیوند دارند، در محیط کار احساس همبستگی با دیگران دارند، ارزش‌ها و اهداف خود را همسو با ارزشهای سازمان می‌بینند و باور دارند که سازمان نسبت به آنها و مسایل شان مثل رفاه همه کارکنان سازمان توجه و ملاحظه دارد و احتمال زیادی دارد که در محیط کار از خود رفتارهای رفتار شهروندی سازمانی نشان دهند.

تعاریف و دیدگاه‌های معنویت در محیط کار

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 و بنابراین تعاریف زیادی در ادبیات این موضوع وجود دارد که ناشی از وجود دیدگاه‌های متفاوت می‌باشد. میتروف^۶، معنویت را تمایل به جستجوی هدف نهایی در زندگی و زیستن بر اساس این هدف تعریف می‌کند (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). سایرین معنویت را نوعی نوعی معنا و نوعی آگاهی در زندگی و ... تعریف می‌کنند. بعضی دیگر مصرانه بر مفاهیم مذاهب و آیین‌های شرقی همچون تائوئیسم، بودیسم، ذن، و نیز اسلام تأکید دارند. چنین محققانی به درستی ادعا می‌کنند که این جوامع غیرغربی بسیار بهتر میان زندگی شخصی، کار، تفریح، عبادت، و دیگر جنبه‌های زندگی یکپارچگی ایجاد نموده‌اند (کاوانگاه^۷، ۱۹۹۹: ۱۹۰). بروس^۸ (۲۰۰۰) با بررسی یک سری از تحقیقات در این زمینه بیان می‌کند: «برای یک خداشناس کاتولیک، معنویت راهی است که توسط آن به سمت الوهیت حرکت می‌کند؛ برای یک پزشک در مدرسه پزشکی هاروارد، معنویت چیزی است که به زندگی معنا می‌بخشد؛ برای یک جامعه‌شناس، جستجویی انفرادی برای درک

- 1- Hui et al
- 2- Extra-Role Performance
- 3- Organ
- 4- Organizational Citizenship Behavior
- 5- Bateman et al
- 6- Mitrof
- 7- Cavanagh
- 8- Bruce

9- Intrinsic/Metaphysical

10- Religious

11- Existentialistic/Secular

12- Boje

اداره می‌کنند یکی از وظایف رهبران سازمانی است. یک مدل ارتشی بر روی دستورات و کنترل متمرکز است. یک مدل کارخانه‌ای بر داده/ستاده و کاهش خطاها تکیه می‌کند. برای مدل‌های یادگیرنده اولویت با سیستم‌های اطلاعاتی و فرآیند بهبود است.

بسیاری از استراتژی‌های رهبری برای تحقق اهداف تجاری خاصی طراحی شده‌اند. اما موفقیت آنها به ایجاد یک فرهنگ وطن‌پرستی که در خارج از سازمان شکل می‌گیرد وابسته است.

- بسیاری از سازمان‌ها در پی افزایش تعهد و مشارکت کارکنان به عنوان ابزاری برای رقابت در محیط بازار می‌باشند که این ابزار همان شهروندی سازمانی است اما بنا به دلایلی ممکن است تلاش‌های آنها برای ایجاد شهروندی سازمان‌ها با شکست مواجه شود. برخی از این دلایل عبارتند از:
- منتظر بحران‌های تجاری می‌نشینند و سپس به دنبال گناهکار می‌گردند؛
- بر رهبری متمرکز می‌کنند و دام‌ها را به فراموشی می‌سپارند؛
- کارکنان برای به دست آوردن نظر مساعد مدیریت، مجبور باشند تا دست به خطا بزنند؛
- نادیده گرفتن ارزیابی؛
- عمل کردن با فرضیاتی نادرست در مورد رفتارها و انگیزه‌های کارکنان؛
- دادن آموزش‌های زیاد به کارکنان بدون اینکه به آنها فرصت فکر کردن یا تجربه کردن آن داده شود؛
- گفتن این جمله به کارکنان که آنها همواره بایستی بدانند که سؤال نپرسند؛

متغیرهای متنوعی می‌توانند در ایجاد تعهد به موفقیت شرکت دخالت داشته باشند که سه دسته اصلی آنها عبارتند از:

- ۱) شهروندان (۲) مقررات و فعالیت‌ها (۳) حاکمیت شرکتی.
- هر کدام از این ابعاد شامل تنوعی از چالش‌های رهبری است که عوامل حیاتی برای هر سازمانی به شمار می‌آیند. شهروندی معیاری است که چگونگی رویارویی با این چالش‌ها را تبیین می‌کند و نتایج آن در قالب سه نوع سازمان قابل مشاهده است. سازمان پر رونق که دارای سهمی قابل اطمینان در بازار است و در آن عملکرد شهروندی به عنوان یک مجموعه کلی و بر پایه هدفی مشخص که در آن هر بخش سازمان به عنوان مکمل دیگر بخش‌ها عمل می‌کند و افراد با امید موفقیت‌های آینده انرژی می‌گیرند، عمل می‌کند.

سازمان در حال بقاء که به آرامی در حال از دست دادن جایگاه خویش می‌باشد و شهروندان در داخل گروه‌هایی که با هم در تعارض هستند تقسیم شده‌اند و هر گروه از رسیدن گروه‌های دیگر به اهدافشان ممانعت می‌کند.

سازمان در حال افول که در آن کارها صرفاً بر اساس اهداف شخصی صورت می‌گیرد، سهم بازار در حال کاهش بوده و تصمیمات به

افزایش حس تکامل شخصی (بوراک^۱، ۱۹۹۹: ۲۸۰)، افزایش تعهد سازمانی (دلپک^۲، ۱۹۹۹: ۳۴۰)، بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان همچون افزایش رضایت شغلی، مشارکت شغلی، و نیز کاهش نیت ترک محیط کار (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳: ۴۳۰)، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیشتر (مارکز و دیگران، ۲۰۰۵: ۹۰) شود و همه اینها به صورت مستقیم و غیرمستقیم سبب بهبود عملکرد، سودآوری و اثربخشی سازمانی می‌گردند.

تعریف رفتار شهروندی سازمانی

یکی از تعاریف اولیه که مورد قبول بسیاری از محققان قرار گرفته است، توسط ارگان (۱۹۸۸) مطرح شده است:

"رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری^۳ کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد" (ارگان، ۱۹۸۸).

واژه اختیاری نشان می‌دهد که این رفتارها، شامل رفتارهایی که فرد در جهت انجام نیازمندی‌های نقش و یا شرح شغلی از خود نشان می‌دهد، نیست (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۷). در یک تعریف دیگر از ارگان وی بیان می‌کند که، رفتار شهروندی سازمانی آن دسته از رفتارهایی است که کارکنان سازمان در آن اثربخشی عملکردشان را صرف‌نظر از اهداف بهره‌وری شخصی ارتقا می‌دهند (کومیو و همکاران، ۲۰۰۵: ۳۱۰).

در تعریف دیگری از شهروندی سازمانی از آن به عنوان یک تعهد مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها و در نهایت موفقیت سازمان یاد می‌شود و سازمانی که بر اساس مشارکت و اعمال مناسب کارکنانش بنا شده باشد از این مزیت برخوردار می‌باشد (برایتمن و همکاران^۴، ۱۹۹۹: ۶۷۸).

- عناصر کلیدی تعریف رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از:
- گونه‌ای از رفتارها که از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف می‌شود فراتر می‌رود؛
 - یک گونه از رفتارهای غیرمشخص؛
 - رفتارهایی که به طور مشخص پاداش داده نمی‌شود و به وسیله ساختارهای رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود؛
 - رفتارهایی که برای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات سازمان بسیار مهم اند (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۸).

ایجاد رفتار شهروندی سازمانی

مشخص کردن مدل شناختی سیستمی که رهبران سازمان آن را

- 1- Burack
- 2- Delbecq
- 3- Discretionary
- 4- Comeau et al
- 5- Brightman et al

موقع نیست. شکل زیر چگونگی شکل‌گیری چنین انواعی از سازمان را نشان می‌دهد (بریگمن و همکاران، ۱۹۹۹: ۶۷۸).

نقش معنویت محیط کاری در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

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 بسیار اندک است و تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور نیز انگشت‌شمار است. این کافی نیست که افراد صبح سر ساعت هشت صبح سر کار حاضر شوند و بگویند، عجب کار مهمی انجام دادم. همان‌طور



مدل ایجاد رفتار شهروندی سازمانی (بریگمن و همکاران، ۱۹۹۹: ۶۷۸)

بی‌نظمی قرار دارند و دائماً بین دو حالت تناقض نمودن در رفت و آمدند. صاحب‌نظران و تئوری‌پردازان علم مدیریت برای رویارویی با چنین وضعیت و شرایطی تئوری‌های مختلفی را مثل سازمان‌های یادگیرنده، سازمان‌های هولوگرافیک، سازمان‌های کارآفرین و تئوری آشوب ارائه داده‌اند. «معنویت در سازمان» پدیده نوظهوری است که بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت و سازمان و همچنین مدیران را در سطوح مختلف به خود جلب کرده است. بر این اساس بسیاری از آنان معنویت را به عنوان منبعی پایدار برای سازمان‌ها دانسته‌اند که می‌تواند به آنها در زمان‌های متلاطم و آشوب‌زده یاری رساند و تناقض‌نمایی نظم و بی‌نظمی در سازمان را حل و فصل نماید و بدون طرد هر یک، آنان را به صورت مقتضی به کار ببندد، چرا که سازمان‌ها برای فعالیت مستمر در عرصه‌های مختلف نیازمند رفت و آمد همیشگی بین دو حالت تغییر و ثبات هستند (کارمیک^۵، ۱۳۸۳: ۱۸۰). آجریس معتقد بود ما در دنیای بیرونی خود شاهد دو نظام ارزشی متفاوت هستیم که ممکن است یکی از آنها در سازمان غلبه داشته باشد نظام ارزشی هرمی بوروکراتیک و نظام ارزشی انسانی - دموکراتیک. در نظام ارزشی بوروکراتیک همت مدیران بر کسب کارایی با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بود. به همین جهت مناسباتی سطحی و غیر قابل اطمینان بین افراد وجود داشته باشد. اما در نظام ارزش انسانی - دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می‌آید. در چنین محیطی با مردم با انسانیت رفتار می‌کنند و به سازمان و اعضای آن فرصت داده می‌شود. که تا حد توان پیش روند و سعی بر این است که به کار و حالت هیجان‌انگیز و مبارزه جویانه

هرب کلهر^۱ رییس شرکت هواپیمایی جنوب شرقی^۲ اظهار می‌دارد، عملکرد سازمانی بر جسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود. یکی از دلایلی که باعث موفقیت شرکت‌هایی همچون شرکت هواپیمایی جنوب شرقی می‌شود، این است که آنها دارای کارکنانی هستند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌نمایند. پژوهشگران سازمانی به تلاش‌هایی که فراتر از وظایف تعریف شده کارکنان باشد از آن تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌کنند. پودساکوف بر این باور است که شهروندی خوب تفکری است که تنوعی از رفتارهای کارکنان را شامل می‌شود که برخی مصداقهای آن عبارتند از: انجام وظایف جانبی، کمک‌رسانی داوطلبانه به سایر افراد در کارشان، توسعه حرفه‌ای در زمینه کاری خود، اطاعت از مقررات سازمان حتی در مواردی که کسی بر او نظارت ندارد، تلاش در جهت ارتقا و کمک به سازمان و حفظ نگرش مثبت و تحمل ناملازمات در کار (بولینو و ترن لی^۳، ۲۰۰۳: ۶۰). موریس عقیده دارد رضایت شغلی، اعتماد و اخلاق کاری در اکثر محیط‌های کاری نایاب شده است. یکی از روندهای مهم کسب و کار و مدیریت در قرن ۲۱ که از اواسط دهه ۹۰ به طور جدی مطرح شده است، تمرکز بر معنویت کارکنان در سازمان‌ها می‌باشد (شلنبرگر^۴، ۲۰۰۰: ۵۰). عصری را که در آن زندگی می‌کنیم، عصر پیچیدگی و تغییر نامیده‌اند. سازمان‌ها در چنین عصری همواره در دو لبه نظم و

1- Herb Kelleher
2- South West Arline
3- Bolino & Turnley
4- Shellenbarger
5- Karmic

ببخشند (هرسی و بلانچارد^۱، ۱۹۸۸: ۹۵). امروزه افراد زیادی در کارشان احساس ناراضی، بیقراری و عدم امنیت دارند (مارکز و دیگران^۲، ۲۰۰۵: ۸۱). در سال ۱۹۹۹، آکادمی مدیریت آخرین گروه تخصصی خود را تحت عنوان "معنویت، دین و کار"^۳، تشکیل داده است. دلیل علاقه‌مندی سازمانها به معنویت محیط کاری، افزایش اثربخشی سازمانی است. شواهد تجربی رابطه مثبتی را بین معنویت محیط کاری با خلاقیت (فرشمن^۴، ۱۹۹۹)، و اعتماد درون سازمان (وانگر و همکاران^۵، ۱۹۹۹)، افزایش حس کامیابی شخصی (بوراک^۶، ۱۹۹۹)، تعهد سازمانی (دلبرک^۷، ۱۹۹۹)، نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، مشارکت شغلی، کاهش میل به خروج و احترام به خود مبتنی بر سازمان (میلیمن و همکاران^۸، ۲۰۰۳) و رفتار شهروندی سازمانی کشف کرده است (ارگان، ۱۹۸۸: ۵).

نکته دیگر در مورد رابطه معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی این است که در تحقیقات میلیمن و همکارانش (۲۰۰۳) مشخص شده است که معنویت در محیط کار، از عوامل ایجادکننده نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، مشارکت شغلی، کاهش نیت خروج از خدمت و ... می‌باشد. از سوی دیگر در تحقیقات ویلیام و اندرسون^۹ (۱۹۹۱)، کیم و مابورگ^{۱۰} (۱۹۹۳)، مورمن و دیگران^{۱۱} (۱۹۹۳)، بتن کورت و براون^{۱۲} (۱۹۹۷) و دیگران^{۱۳} (۱۹۹۸) ثابت شده است که نگرش‌های شغلی، خود از عوامل ایجاد کننده رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. پس می‌توان این گونه نتیجه گرفت که معنویت در محیط کار به طور غیرمستقیم و از طریق نگرش‌های کارکنان بر رفتار شهروندی سازمانی اثر می‌گذارد.

نتیجه گیری

عصری را که در آن زندگی می‌کنیم، عصر پیچیدگی و تغییر نامیده‌اند. سازمان‌ها در چنین عصری همواره در دو لبه نظم و بی‌نظمی قرار دارند. صاحب نظران و تئوری‌پردازان علم مدیریت برای روبرویی با چنین وضعیت و شرایطی تئوری‌های مختلفی را مثل سازمان‌های یادگیرنده، سازمانهای هولوگرافیک، سازمان‌های کارآفرین و تئوری آشوب ارائه داده‌اند. «معنویت در سازمان» پدیده نوظهوری است که نظر بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت و سازمان و همچنین مدیران را در سطوح مختلف به خود جلب کرده است. محققان بیان می‌کنند که تشویق معنویت در محیط کار می‌تواند منجر به مزایا و منافع از قبیل افزایش خلاقیت، افزایش صداقت و اعتماد، افزایش حس تکامل شخصی، افزایش تعهد سازمانی، بهبود نگرش‌های شغلی کارکنان همچون افزایش رضایت شغلی، مشارکت شغلی، و نیز کاهش نیت ترک محیط کار، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیشتر شود و همه اینها به صورت مستقیم و غیرمستقیم سبب بهبود عملکرد، سودآوری و اثربخشی سازمانی می‌گردند. در ۱۵ سال گذشته تحقیقات زیادی در موضوع رفتار شهروندی سازمانی صورت گرفته است. این واژه اولین بار در سال ۱۹۸۳ توسط ارگان و همکارش مطرح شد. رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود ولی میزان اثربخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهد. در تعریف دیگری از شهروندی سازمانی از آن به عنوان یک تعهد

- 1- Hersy & Blanchard
- 2- Marques et al
- 3- Academy of Management
- 4- Spirituality, Religion & Work (SRW)
- 5- Freshman
- 6- Wanger et al
- 7- Burack
- 8- Debecq
- 9- Milliman et al
- 10- Williams & Anderson
- 11- Kim & Mauborgne
- 12- Moorman et al
- 13- Bettencourt & Brown
- 14- Chen et al

- Cambridge, MA: Harvard University Press.
- 6- Bettencourt, L. A. and Brown, S. W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosaically service behaviors, *Journal of Retailing*, 73, 39-61.
- 7- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W. and Smith R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality, *Journal of Service Marketing*, 17/4-5, 357-373.
- 8- Boje, D. (2000). Another view: approaches to the study of spiritual capitalism, In Biberman, J. and Whitty, M. (Eds), *Work and Spirit*, The University of Scranton, Scranton, PA, pp. xxv xxxii.
- 9- Brief, A. P. and Motowidlo, S. J. (1986). Prosaically organizational behaviors, *Academy of Management Review*, 11, pp.710-725.
- 10- Brightman, B. K., and Moran, J. W. (1999). "Building Organizational citizenship", *Management Decision*, 37, No.9, pp.678.
- 11- Bruce, W. M. (2000). Public administrator attitudes about Spirituality: An exploratory study, *American Review of Public Administration*, 30, No.4, pp.460-472.
- 12- Burack, E. (1999). Spirituality in the workplace. *Journal of Organizational Change Management*, 12, No.4, P.280-291.
- 13- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*, New York: Wiley.
- 14- Kinjerski, V. M. and Skrypnek, B. J. (2004). Defining spirit at work: finding common ground. *Journal of Organizational Change Management*, 17, No.1, pp.26-42.
- 15- Krishnakumar, s, and Neck, c. p. (2002). The what, why and how of spirituality in the workplace, *journal*, vol.36, pp.502-526.
- 16- Milliman, J., Czaplewski, A. J. and Ferguson J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes, An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16, No. 4, pp.426-447.
- 17- Mitroff, I. and Denton, E. (1999). *A Spiritual Audit of Corporate America: A Hard Look at Spirituality, Religion, and Values in the Workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- 18- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.

مداوم و داوطلبانه به اهداف، روش‌ها و در نهایت موفقیت سازمان یاد می‌شود و سازمانی که بر اساس مشارکت و اعمال مناسب کارکنانش بنا شده باشد از این مزیت برخوردار می‌باشد.

شواهد تجربی رابطه مثبتی را بین معنویت محیط کاری با خلاقیت، صداقت و اعتماد درون سازمان، افزایش حس کامیابی شخصی، تعهد سازمانی، نگرش‌های شغلی از قبیل رضایت شغلی، مشارکت شغلی، کاهش میل به خروج و احترام به خود مبتنی بر سازمان و رفتار شهروندی سازمانی کشف کرده است.

بنابراین با توجه به اهمیت فراوان این دو موضوع جدید در حوزه مدیریت و کسب و کار، تهیه مطالب علمی به زبان فارسی جهت استفاده دانشجویان، محققان، مدیران و سایر علاقه‌مندان ضروری به نظر می‌رسد. نکته دیگر این که اکثر تحقیقات درباره رفتار شهروندی سازمانی و معنویت محیط کاری در محیطی امریکایی صورت گرفته است و شاید نتوان نتایج آن را به محیط شرقی و اسلامی تعمیم داد. بنابراین لازم است این دو مفهوم متناسب با فرهنگ خودمان بازنگری شوند.

منابع فارسی:

- ۱- الوانی، سیدمهدی، دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، تهران: انتشارات صفار اشرافی.
- ۲- باربالت، جی ام (۱۳۸۳)، نشریه حقوق اساسی حقوق شهروندی، ترجمه: جواد کارگزاری، شماره ۲، سال دوم، تابستان.
- ۳- حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۶)، مقدمه‌های بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت، چاپ سیزدهم.
- ۴- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۸۱)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه، چاپ ششم.
- ۵- شایگان، داریوش (۱۳۸۱)، افسون زدگی جدید- هویت چهل تکه و تفکر سیار، تهران: انتشارات فرزانه روز، چاپ سوم.
- ۶- مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۵)، سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی، انتشارات ترمه.
- ۷- مک‌کارمیک، دونالد (۱۳۸۳)، معنویت و مدیریت، ترجمه: علی رستگار، مجله هفت آسمان، شماره ۲.
- ۸- مقیمی، سیدمهدی (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.

منابع لاتین:

- 1- Adebayo, D. O. (2005). "Ethical and attitudes and prosaically behavior in the Nigeria police: moderator effect of perceived organizational support and public recognition", *policing, An International Journal of Police Strategies and Management*, 28/4,684.
- 2- Ashmos, D. P. and Duchon, D. (2000). Spirituality at work: a conceptualization and measure, *Journal of Management Inquiry*, 9/2, 134-145.
- 3- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- 4- Bateman, T. S., and Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- 5- Bernard, C. I. (1938). *The functions of the executive*,