

## بررسی رابطه معنویت سازمانی، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی

### با رفتار شهروندی سازمانی

### کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان

نصراله قشقایی زاده<sup>۱</sup> و نسابکم موسوی<sup>۲</sup>

#### چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه معنویت در محیط کار، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان است. پژوهش به روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری ( $N = 190$ ) این پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان بود. حجم نمونه مورد نیاز ( $n = 123$ ) با استفاده از جدول کرسی و مورگان تعیین شد و از طریق روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه از پرسشنامه های معنویت محیط کار، عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. داده های حاصل با استفاده از آزمونهای ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بین معنویت محیط کار، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که هر سه متغیر معنویت محیط کار، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی توانایی پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی را دارند.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی، معنویت محیط کار، عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی.

<sup>۱</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بهبهان، گروه مدیریت آموزشی، بهبهان، ایران

<sup>۲</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بهبهان، گروه مدیریت آموزشی، بهبهان، ایران

## مقدمه

سازمانها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان‌های دولتی و خصوصی، اثرات مثبت و قابل توجهی دارد.

واژه رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲۶</sup> اولین بار به وسیله باتمن و ارگان<sup>۲۷</sup> در سال ۱۹۸۳ مطرح گردید که در مطالعه خود به رابطه بین عاطفه و رفتار شهروندی کارکنان پرداختند. مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان‌های دولتی و خصوصی، اثرات مثبت و قابل توجهی دارد. پود ساکوف و مکنزی<sup>۲۸</sup> (۱۹۹۷) خاطرنشان ساختند که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند بهره‌وری کارکنان و عملیات کارآمد گروه‌های سازمان را ارتقا دهد؛ بنابراین رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش سرعت تحویل دهی خدمات همراه با بهبود کیفیت آنها می‌شود. همچنین مشارکت مدنی منجر به بهبود و افزایش تعاملات بین مدیران و کارکنان شده و در صورت وجود مشکل، به سرعت حل و فصل می‌شود (زارعی متین و احمدی، ۱۳۸۸).

سازمانها به ویژه سازمانهای کشورهای جهان سوم که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی می‌باشند، بایستی زمینه را به گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با طیب خاطر، تمامی تجربیات، توانایی‌ها و ظرفیتهای خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده سازی این گونه رفتارها از طریق آموزش در دانشگاهها یا سایر مراکز مهم آموزشی دیگر فراهم شود.

## مبانی نظری تحقیق

معنویت در محیط کار چارچوبی از ارزش‌های سازمانی است، نشان آن وجود فرهنگی است که کارکنان را به‌طور فزاینده‌ای از میان فرایندهای کاری فراتر می‌رود فهم آن‌ها از ارتباط با دیگران بهبود می‌بخشد، به‌گونه‌ای که احساس لذت را تجربه می‌کنند (بیک زاد و همکاران، ۱۳۹۰؛ به نقل از کرانکی و همکاران، ۲۰۰۳). ورود معنویت در سازمان به کارکنان این توانایی را می‌دهد تا چشم‌انداز

<sup>۲۶</sup>. Organizational Citizenship Behaviors

<sup>۲۷</sup>. Bateman & Organ

<sup>۲۸</sup>. Podsakoff & Mackenzie

یکپارچه‌تری را در زمینه سازمان، خانواده جامعه خویش به دست آورند (رستگار و وارث، ۱۳۸۷). در سال ۲۰۰۳ میلیمین و همکاران سه بعد از هفت بعدی را که اشمس و دو چن (۲۰۰۰) برای سنجش معنویت در محیط کار مطرح کرده بودند انتخاب نمودند و در یک تحقیق تجربی از آن‌ها استفاده کردند این سه بعد که متناظر با سه سطح فردی، گروهی و سازمانی هست، عبارتند از: کار بامعنا در سطح فردی، احساس همبستگی در سطح گروهی و هم‌سوئی با ارزش‌های سازمان در سطح سازمانی. کار با معنا: یک جنبه اساسی در کار شامل یک حس عمیق معنا و مقصود در کار است. این بعد از معنویت در محیط کار، مشخص می‌کند که چگونه کارکنان در کار روزمره شان در سطح فردی تعامل دارند. بیان معنویت در کار شامل این فرض است که هر فردی انگیزش درونی، تمایل و علائقی برای مبادرت به انجام فعالیت‌هایی دارد که معنای بیشتری به زندگی خودش و دیگران می‌بخشد. احساس همبستگی: یک بعد اساسی دیگر از معنویت در محیط کار، شامل احساس نوعی پیوند و احساس همبستگی عمیق با دیگران است (اشمس و دوچن، ۲۰۰۰).

این بعد از معنویت در محیط کار در سطح گروهی از رفتار انسانی رخ می‌دهد و بر تعاملات بین کارکنان و همکاران دلالت دارد. همبستگی در محیط کار مبتنی بر این است که افراد یکدیگر را در پیوند باهم می‌دانند و این که بین خود درونی هر فرد با خود درونی دیگران رابطه دارد (میلیمین و دیگران، ۲۰۰۳). این سطح از معنویت در محیط کار شامل ارتباطات ذهنی، احساسی و معنوی بین کارکنان در کارکنان در گروه‌های کاری هست.

هم‌سوئی ارزش‌ها: سومین بعد از معنویت در محیط کاری، تجربه یک حس قوی از هم‌سوئی بین ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت، مأموریت و ارزش‌های سازمان است. این بعد از معنویت در محیط کار تعامل کارکنان با مقصود سازمانی بزرگ را دربرمی‌گیرد (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). هم‌سوئی با ارزش‌های سازمان به این معناست که افراد باور دارند که مدیران و کارکنان در سازمان دارای ارزش‌های مرتبط و یک نوع وجدان قوی هستند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارند (اشمس و دوچن، ۲۰۰۰).

موضوع عدالت سازمانی یکی از غالب‌ترین موضوع در روانشناسی صنعتی، مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی در طول دهه‌های اخیر به شمار می‌آید (لامبرت<sup>۴۹</sup>، ۲۰۰۳) و به عنوان یکی رایج‌ترین موضوع مقالات ثبت شده در بخش رفتار سازمانی آکادمی مدیریت، در سال‌های اواسط دهه ۱۹۹۰ مطرح بوده است. عدالت سازمانی اصطلاحی است که برای توصیف نقش عدالت که به طور مستقیم با

---

<sup>۱</sup>-Lambert

موقعیت شغلی ارتباط دارد به کار می رود. به خصوص در عدالت سازمانی مطرح می شود که باید با چه شیوه هایی با کارکنان رفتار کرد تا احساس کنند که به صورت عادلانه با آنان برخورد شده است (نعامی و شکرکن، ۱۳۸۵). درک این که افراد در مورد عدالت در سازمانشان چگونه قضاوت می کنند و چطور آنها به عدالت یا بی عدالتی ادراک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی به ویژه برای درک رفتار سازمانی است (باس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). محققان عدالت سازمانی بر این موضوع توافق عمومی دارند که عدالت سازمانی به سه بعد تقسیم می شود: ۱. عدالت توزیعی، ۲. عدالت رویه ای، ۳. عدالت تعاملی. برخی محققین عدالت تعاملی را به دو بخش عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی تقسیم کرده اند. عدالت توزیعی با انصاف ادراک شده از پیامدها سروکار دارد و به منزله یک عامل بالقوه با کاربردهای مهم در زمینه های سازمانی، در نظر گرفته می شود (کاراش - کوهن و اسپکتور، ۲۰۰۰؛ به نقل از پور کیانی و همکاران، ۱۳۸۹). تحقیقات نشان می دهند که رویه ها زمانی منصفانه ادراک می شوند که به طور ثابت و بدون در نظر گرفتن منافع شخصی و بر مبنای اطلاعات دقیق به کار گرفته شوند و علائق همه بخش های سازمانی مشارکت کننده، در نظر گرفته شده و استانداردها و هنجارهای اخلاقی نیز رعایت گردند (لامبرت، ۲۰۰۳). عدالت رویه ای دو هدف دارد: اول این که از منافع افراد محافظت می کند - در بلند مدت - بنابراین چیزی را که حق آنهاست به دست می آورند؛ بنابراین برابری رویه ای با نتایج تصمیم مثل رضایت، توافق و تعهد، همراه است. دومین کاربرد رویه های عادلانه، نمادین است و به تقویت رابطه ی فردی با گروه - اعتماد به رهبران - و تعهد به سازمان کمک می کند. رویه های عادلانه می تواند به عنوان نشانه ای برای افراد باشد که آن ها احساس با ارزش بودن و مورد احترام بودن در سازمان را داشته باشند و می تواند توازن و اعتماد را در رابطه ای با دیگران ارتقاء بخشد (رامین مهر، هادی زاده مقدم و احمدی، ۱۳۸۸). عدالت مراوده ای بر جنبه بین شخصی تصمیم گیری، بخصوص برابری رفتار تصمیم گیرندگان در فرآیندهای تصمیم گیری تأکید دارد. رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام می باشد. وضع مناسب رویه ها به وسیله پنج رفتار: توجه کافی به داده های کارکنان، جلوگیری از تعصب شخصی، استفاده سازگار از معیار تصمیم گیری، بازخورد به موقع و توجیه یک تصمیم تعریف می شود. این عوامل نقش مهمی را در ادراک کارکنان از برابری، پذیرش تصمیمات و گرایش به سمت سازمان دارند.

مفهوم اعتماد در ادبیات سازمانی در خلال سال های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرده است. مفهوم اعتماد از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب نظران رشته های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار

---

<sup>۲</sup> - Bass

گرفته است. در واقع محققان در این شته‌ها، موضوع مشابهی را از رویکردهای مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند که هر یک بر جنبه‌های خاصی از مفهوم اعتماد تمرکز کرده‌اند که این امر خود منجر به ارائه‌ی تعریفی ناقص از سازه‌ی اعتماد شده است.

گه<sup>۳۱</sup> (۲۰۱۰) در مطالعه تجربی خود با عنوان "بررسی تأثیر متغیرهای میانجی بر رابطه میان معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی" مدل نظری را به منظور نشان دادن ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و معنویت در کار با واسطه تعهد سازمانی، ارائه نمود و در نتیجه گیری خود به این امر اشاره نمود که تعهد موثر، تأثیری معنادار در رابطه میان معنویت در کار و رفتار شهروندی سازمانی دارد. کوچر<sup>۳۲</sup> و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه ای با عنوان "نقش معنویت در استرس، نگرش‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی" به این نتیجه رسیدند که معنویت در کار، تأثیر مثبتی را بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داده است.

ییلماز و اتالی<sup>۳۳</sup> (۲۰۰۹)، نیز بیان کرده‌اند که اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی و هم چنین بهبود ارتباطات اجتماعی دارد. در مطالعه جین<sup>۳۴</sup> (۲۰۰۹) تحت عنوان تأثیر اعتماد سازمانی به دست آورد که اعتماد سازمانی باعث ایجاد گرایش‌های مطلوب و به اشتراک گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و ... و هم چنین کاهش گرایش‌های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی می‌شود. سینگ و اسریواستوا<sup>۳۵</sup> (۲۰۰۹)، رابطه بین اعتماد بین فردی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و دریافتند فراوانی تعاملات بین افراد، ثبات و صلاحیت، پیش‌بینی کننده‌های مهم اعتماد بین فردی هستند و اعتماد بین فردی به طور مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

هارمر<sup>۳۶</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی و معنویت در کار" نشان داد ارتباط مثبتی میان رفتار شهروندی سازمانی و معنویت در کار وجود دارد. به علاوه، لیو<sup>۳۷</sup> (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان معنویت، شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت میان رفتار شهروندی سازمانی و معنویت در کار را نشان می‌دهد.

---

<sup>۱</sup>-Geh

<sup>۲</sup> - Kutcher

<sup>۳</sup> - Yilmaz & Atalay

<sup>۴</sup> - Jeon

<sup>۵</sup> - Singh & Srivastava

<sup>۶</sup> - Harmer

<sup>۷</sup> - Liu

آلپر<sup>۳۸</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی به منظور افزایش رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشگاه های دولتی کشور ترکیه، به نقش اعتماد و تاثیر آن بر رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تاکید کرده است. به زعم وی عواملی همچون؛ عدالت رویه ای، عدالت توزیعی و عدالت تعاملی با دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی؛ رفتارهایی که به سود سازمان است و همچنین رفتارهایی که برای افراد سودمند هستند، رابطه دارد.

مطالعات انجام شده توسط وانگ<sup>۳۹</sup> و همکارانش (۲۰۰۶) گویای آن است که اعتماد سازمانی پیش بینی کننده مهمی برای نتایج سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. تحقیقات اورگان<sup>۴۰</sup> (۱۹۹۰) نیز گویای آن است که تبادلات اجتماعی از جمله رضایت شغلی و اعتماد در سازمان پیش نیازهای رفتار شهروندی سازمانی است.

کاظم زاده بیطالی و حسنی (۱۳۹۴) با در تحقیقی با هدف تبیین نقش ویژگی های سازمانی مدارس بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفته اند که بین ویژگیهای سازمانی مدارس (به غیر از اندازه سازمانی) با اعتماد و رفتار شهروندی معلمان رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. از بین ویژگیهای سازمانی مدارس، متغیر فرهنگ سازمانی تاثیر معنی دار و مثبتی بر روی اعتماد و رفتار شهروندی دارد.

فولادی (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه معنویت محیط کار با سرمایه روان شناختی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری دبیران متوسطه اداره آموزش و پرورش شهرستان بهبهان به این نتیجه رسیدند که بین معنویت در محیط کار با سرمایه روان شناختی، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که ترکیب خطی معنویت در محیط کار، ۱۲ درصد از واریانس سرمایه روان شناختی، ۱۵ درصد از واریانس رفتار شهروندی سازمانی و ۲۳ درصد از واریانس کیفیت زندگی کاری را تبیین می کند.

صنوبر و رحیمی اقدم (۱۳۹۳) رابطه معنویت محیط کار با رضایت مشتریان و نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داده اند. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل رگرسیون گام به گام، بیانگر رابطه معنی دار معنویت محیط کاری و رضایت مشتریان به طور مستقل و عدم تأیید نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن

<sup>۱</sup> - Alper

<sup>۲</sup> - Wong

<sup>۳</sup> - Organ

نشان داد معنویت، در سطوح فردی (کار با معنا) و سازمانی (همسویی ارزش‌ها) با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مشتریان رابطه مثبت و معنی‌دار دارد؛ اما در سطح گروهی (احساس همبستگی) با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت مشتریان رابطه معنی‌داری ندارد. کاملی و عباس زاده (۱۳۹۳) با بررسی تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی دریافتند عدالت در دو بعد رویه‌ای و مراوده‌ای با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد، اما با بعد عدالت توزیعی رابطه مثبت و معناداری نداشته است. در مطالعه‌ای که محبوب‌آبادی و همکارانش (۱۳۹۲) پیرامون رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی انجام داده‌اند این چنین نتیجه گرفته‌اند که بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبتی وجود دارد. سلاجقه و همکارانش (۱۳۹۲) با مطالعه رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی نتیجه گرفتند که عدالت سازمانی شامل عواملی از قبیل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی با رفتار شهروندی که شامل عواملی از قبیل نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی، جوانمردی و احترام و تکریم می‌باشد، رابطه مثبت و معنادار دارد.

در پژوهشی سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲) با بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، گزارش کرده‌اند که با تأیید دو مسیر اثرگذاری عدالت بر تعهد و مسیر اثرگذاری تعهد بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه‌ی عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی تأیید شده است. ولی در مورد اعتماد سازمانی به دلیل تأیید نشدن مسیر اثرگذاری اعتماد بر رفتار شهروندی سازمانی، نمی‌توان در مورد میانجی بودن آن قضاوت کرد.

شریفی و همکاران (۱۳۹۲) با بررسی رابطه اعتماد و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی، دریافتند که بین عدالت سازمانی کل و هر سه مولفه آن با رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن همبستگی معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین اعتماد با رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های نوع دوستی و فضیلت مدنی همبستگی معنی‌داری وجود دارد.

خراسانی و کنعانی‌نیری (۱۳۹۱) نیز با بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، نتیجه گرفته‌اند که رابطه معنادار و مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی و هم چنین بین عدالت سازمانی و ابعاد آن با رضایت شغلی بوده است. دعایی و عزیزی (۱۳۹۱) با مطالعه تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش واسطه تعهد سازمانی، دریافتند که معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

شیرازی و همکاران (۱۳۹۱) با تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی دریافتند رابطه مثبت و معنادار بین تمام ابعاد متغیر مستقل و وابسته وجود دارد. قشقای زاده و حسین پور (۱۳۹۱) با بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان، دریافتند یافته‌ها نشان داد که بین هوش معنوی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین هوش هیجانی کارکنان و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری دیده می‌شود. بین میزان خودکارآمدی کارکنان با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

بیک زاد و همکاران (۱۳۹۰) با بررسی تأثیر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نتیجه گرفتند معنویت محیط کاری هم در سطح فردی و هم در سطح گروهی و هم در سطح سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر دارد. از طرف دیگر، معنویت در سطح فردی بر بعد رفتارمدنی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر است و در سطح گروهی بر بعد نوع دوستی، وجدان، ادب و نزاکت و رفتارمدنی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر است. در سطح سازمانی نیز بر بعد ادب و نزاکت و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مؤثر است. نیک پور و همکارانش (۱۳۹۰) با بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی، نشان داده‌اند که بین متغیرهای معنادار کار، همبستگی با دیگران و همسویی با ارزش‌های سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. فرهادی نیا و همکارانش (۱۳۸۹) در پژوهشی با بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، گزارش کردند که عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ضریب همبستگی ۰/۳۵ دارد. محمدی (۱۳۸۹) با بررسی رابطه معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی گزارش نموده است که رابطه معناداری بین تمام مؤلفه‌های معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان وجود دارد. جواهری کامل (۱۳۸۸) با بررسی تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر - عضو، اعتماد و توانمندسازی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی، دریافته است که ادراک کارکنان از عدالت به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روان شناختی رابطه دارد. ادراکات کارکنان از رابطه رهبر - عضو نیز به طور مثبتی با اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روان شناختی رابطه دارد. هم چنین اعتماد به سرپرست و توانمندسازی روان شناختی به طور مثبتی با رفتارهای شهروندی سازمانی ارتباط دارد.

فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) با بررسی معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، دریافتند ارتباط مثبت میان دو متغیر اصلی تحقیق یعنی معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. خنیفر و همکاران (۲۰۰۹) نشان داده‌اند که اعتماد باعث افزایش



رفتار شهروندی سازمانی می شود. با توجه به اینکه رفتار شهروندی سازمانی مبین نوعی رفتار فرانقش می باشد که می تواند کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش دهد، این تحقیق با هدف ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان در پی بررسی رابطه بین معنویت در محیط کار، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی می باشد. در راستای تحقق هدفهای پژوهش فرضیه های ذیل تدوین و مورد آزمون قرار گرفت:

- ۱ - بین معنویت در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳- بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد.

### روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر تو صیفی و از نوع همبستگی می باشد. روش اجرا به این صورت بود که ابتدا به کارگزینی دانشگاه آزاد اسلامی بهبهان مراجعه کرده و بعد از صحبت در مورد اهداف پژوهش و شیوه اجرای پژوهش و توجیه آن‌ها، لیست کل کارکنان را در اختیار محقق قرار گرفت، سپس با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده نمونه مورد نظر انتخاب و پرسشنامه‌های مورد نظر را در اختیار نمونه منتخب به صورت حضوری قرار گرفت و بعد از توضیحات مربوطه، در موعود مقرر پرسشنامه ها جمع‌آوری شد.

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان ( $N=190$ ) در سال ۱۳۹۴ می باشد. حجم نمونه ( $n=123$ ) از طریق جدول کرجسی و مورگان مشخص و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

جهت گردآوری داده های مربوط به متغیرهای مورد مطالعه از ۴ پرسشنامه استفاده شد: پرسشنامه معنویت در محیط کار: جهت سنجش معنویت در محیط کار از پرسشنامه میلین و همکاران (۲۰۰۳) استفاده شد. پرسشنامه مذکور توسط مقیمی به فارسی برگردانده شده است. مؤلفه‌های این پرسشنامه عبارت‌اند از ۱- کار بامعنا (سطح فردی) شامل ۶ ماده. ۲- احساس همبستگی (سطح گروهی) شامل ۷ ماده و ۳- همسویی با ارزش‌های سازمانی شامل ۷ ماده است که بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف=۱ تا کاملاً موافق=۵) نمره‌گذاری می شود. از جمع این سه حیطه معنویت در محیط کار

حاصل می‌شود. ضریب پایایی پرسشنامه مذکور در یک نمونه به روش آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۶ به دست آمده است.

پرسشنامه عدالت سازمانی: در این پژوهش به منظور اندازه گیری عدالت سازمانی از پرسشنامه ی عدالت سازمانی کالکویت (۲۰۰۱) استفاده گردید، این پرسشنامه دارای ۴ مقیاس عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی می باشد و دارای ۲۰ سوال است که سوال های ۱ تا ۶ مربوط به عدالت توزیعی، ۷ تا ۱۰ مربوط به عدالت رویه ای، ۱۱ تا ۱۵ مربوط به عدالت اطلاعاتی و ۱۶ تا ۲۰ مربوط به عدالت بین فردی هستند. نمره گذاری این پرسشنامه بر روی مقیاس لیکرتی ۵ درجه ای از کاملا موافقم تا کاملا مخالفم انجام می گیرد که به گزینه ی کاملا موافقم بیشترین نمره و به گزینه ی کاملا مخالفم کمترین نمره اختصاص می یابد. این پرسشنامه به صورت مکرر در پژوهش های مختلف مورد استفاده قرار گرفته است و نتایج حاکی از روایی و پایایی مناسب این ابزار می باشند. در یک نمونه ۳۰ نفری پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برآورده شد که برابر ۰/۸۳ بود.

**پرسشنامه اعتماد سازمانی:** برای سنجش اعتماد سازمانی پرسشنامه ۹ سوالی اسکات<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۳) که ۴ سوال اعتماد کارکنان به سازمان و ۵ سوال اعتماد کارکنان به مدیر را مورد سنجش قرار می دهد. در یک نمونه ۳۰ نفری پایایی این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برآورده شد که برابر ۰/۷۹ بود.

**پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی:** برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرسشنامه ۴۳ سوالی صالح نیا و توکلی (۱۳۸۶) به لحاظ مناسب بودن با فرهنگ غالب ایرانی به عنوان مؤلفه های مورد نظر برای رفتار شهروندی استفاده شد. ابعاد این پرسشنامه عبارتند از رفتارهای کمکی، اطاعت، شرافت شهروندی، وفاداری، جوانمردی، وجدان و خود رشدی می باشد. سوالات این پرسشنامه به گونه ای غیر مستقیم طراحی شده است که آزمودنی در نحوه جواب دادن به آن ها آزادی عمل داشته باشد. نحوه نمره گذاری سوالات این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت به صورت زیر می باشد: اصلا مطابقت ندارد ۵ تا حدودی مطابقت دارد ۴ تا پنجاه درصد مطابقت دارد ۳، زیاد مطابقت دارد ۲ و خیلی زیاد مطابقت دارد ۱ می باشد.

ضریب پایایی پرسشنامه مذکور با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۸ برآورد شد.

---

<sup>۱</sup>.Scat

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده گردید. در آمار توصیفی فراوانی، میانگین، انحراف معیار در بخش آمار استنباطی از روش‌های آماری همبستگی پیرسون، رگرسیون استفاده می‌شود. محاسبه همه تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ویراست ۱۹ انجام می‌گیرد.

### یافته های توصیفی

از ۱۲۳ پرسشنامه توزیع شده ۵ پرسشنامه به محقق عودت داده نشده بود و ۱۱۸ پرسشنامه دیگر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از تعداد ۱۱۸ نفر نمونه آماری تحقیق تعداد ۵۸ نفر مرد (معادل ۴۹/۶۳ درصد) و ۴۷ نفر زن (معادل ۳۹/۸ درصد) بودند. ۱۷ نفر دارای مدرک تحصیلی دیپلم و پایینتر (۱۴/۴ درصد)، ۱۹ نفر مدرک کاردانی (۱۶/۱ درصد)، ۴۳ کارشناسی (۳۶/۴ درصد) و ۲۱ نفر کارشناسی ارشد و بالاتر (۱۷/۸ درصد) بودند.

یافته‌های توصیفی مربوط به میانگین و انحراف معیار آزمودنی‌ها روی متغیرهای در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: یافته های توصیفی آزمودنی ها در متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	متغیرها	میانگین	انحراف معیار
معنویت کاری در سطح فردی	۲۰/۲۹	۵/۲۳	عدالت توزیعی	۱۷/۴۵	۴/۳۷
معنویت کاری در سطح گروهی	۲۲/۱۶	۴/۸۹	عدالت رویه های	۱۱/۰۳	۲/۸۱
معنویت کاری در سطح سازمانی	۲۰/۶۵	۵/۱۰	عدالت اطلاعاتی	۱۵/۴۶	۴/۵۳
معنویت در محیط کار (کل)	۶۰/۰۴	۱۳/۴۳	عدالت بین فردی	۱۵/۳۳	۴/۷۴
اعتماد به مدیر	۱۷/۷۲	۵/۶۸	عدالت سازمانی (کل)	۵۹/۲۹	۱۴/۷۶
اعتماد به سازمان	۱۳/۲۹	۲/۵۸	رفتار شهروندی سازمانی	۱۳۶/۲۵	۲۵/۱۹
اعتماد سازمانی (کل)	۳۱/۰۱	۶/۹۶			

همانگونه که در جدول ۵-۴ مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار متغیرها به ترتیب برای معنویت در محیط کار (کل) ۶۰/۲۹ و ۱۳/۴۳، معنویت در محیط کاری (در سطح فردی) ۲۰/۲۹ و ۵/۲۳، معنویت در محیط کاری (در سطح گروهی) ۲۲/۱۶ و ۴/۸۹، معنویت در محیط کاری (در سطح سازمانی) ۲۰/۶۵ و ۵/۱۰، اعتماد سازمانی (کل) ۳۱/۰۱، ۴/۳۷، اعتماد به مدیر ۱۷/۷۲، اعتماد به سازمان ۱۳/۲۹، ۲/۵۸، عدالت سازمانی کل ۵۹/۲۹، ۱۴/۷۶، عدالت توزیعی ۱۷/۴۵، ۴/۳۷، عدالت

رویه ای ۱۱/۰۳، ۳/۸۱، عدالت اطلاعاتی ۱۵/۴۶، ۴/۵۳ و عدالت بین فردی ۱۵/۳۳، ۱۴/۷۶ و رفتار شهروندی سازمانی ۱۳۶/۲۵ و ۲۵/۱۹ می باشند.

### یافته‌های مربوط به آزمون فرضیه‌ها

جدول ۲ نتایج همبستگی، تحلیل واریانس و مدل رگرسیونی معنویت محیط کاری با رفتار شهروندی سازمانی

P	F	ضریب تعیین RS	همبستگی چندگانه MR	P سطح معنی داری	رفتار شهروندی سازمانی R	شاخص های آماری متغیرها
۰/۰۱۵	۶/۰۹	۰/۰۵	۰/۲۲	۰/۰۱	۰/۲۲	معنویت در محیط کار
۰/۰۱۷	۵/۸۵	۰/۰۴	۰/۲۲	۰/۰۳	۰/۱۹	معنویت در سطح فردی
۰/۰۴۵	۳/۰۰	۰/۰۵	۰/۲۱	۰/۰۳	۰/۱۷	معنویت در سطح گروهی
۰/۰۱۰	۲/۱۲	۰/۰۵	۰/۲۳	۰/۰۳	۰/۱۹	معنویت در سطح سازمانی
۰/۰۳	۲/۰۰	۰/۰۱	۰/۱۳	۰/۰۳	۰/۱۳	عدالت سازمانی
۰/۰۵	۰/۳۵	۰/۰۰۳	۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۱۰	عدالت توزیعی
۰/۰۱۱	۱/۲۷	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۰۱۱	۰/۱۴	عدالت رویه ای
۰/۴۳	۱/۰۱	۰/۰۲	۰/۱۵	۰/۴۳	۰/۱۰	عدالت اطلاعاتی
۰/۰۵	۱/۳۵	۰/۰۴	۰/۲۱	۰/۰۵	۰/۱۶	عدالت بین فردی
۰/۰۳	۲/۳۱	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۰۳	۰/۱۴	اعتماد به مدیر
۰/۰۱	۴/۴۵	۰/۰۷	۰/۲۶	۰/۰۱	۰/۲۶	اعتماد به سازمان
۰/۰۲	۵/۴۱	۰/۰۴	۰/۲۱	۰/۰۲	۰/۲۳	اعتماد سازمانی (کل)

با توجه به نتایج جدول ۲ ملاحظه می شود که همبستگی میان معنویت در محیط کاری و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۲۲) می باشد که با توجه به سطح معنی داری (P=۰/۱) فرضیه فوق معنی دار می باشد. علاوه بر این معنویت در سطح فردی با رفتار شهروندی سازمانی (۰/۱۹)، معنویت در سطح گروهی (۰/۱۷) و معنویت در سطح سازمانی (۰/۱۹) می باشد که در سطح (P<۰/۰۵) معنادار می باشد. نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر بین متغیرهای پیش بین با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی چندگانه MR= ۰/۲۲ بدست آمده که در سطح P=۰/۰۱۵ معنی دار می باشد. همچنین نتایج نشان داد که این ترکیب خطی حدود ۰/۰۵ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین می کند. همبستگی میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۱۳) می باشد که با توجه به سطح معنی داری (P=۰/۰۳) فرضیه فوق معنی دار می باشد. علاوه بر این عدالت توزیعی با رفتار شهروندی

سازمانی (۰/۱۰) می باشد که در سطح ۰/۰۴ فرضیه فوق معنی دار می باشد. همبستگی عدالت رویه ای با رفتار شهروندی سازمانی (۰/۱۴) است که در سطح (P<۰/۰۱) معنادار می باشد، همبستگی عدالت اطلاعاتی با رفتار شهروندی سازمانی (۰/۱۰) است که در سطح (P<۰/۰۴۳) معنادار نمی باشد. همچنین عدالت بین فردی (۰/۱۶) می باشد که در سطح (P<۰/۰۰۵) معنادار می باشد. نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر بین متغیرهای بیش با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی چندگانه MR= ۰/۱۳ بدست آمده که در سطح P=۰/۰۳ معنی دار می باشد. همچنین نتایج نشان داد که این ترکیب خطی حدود ۰/۰۱ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین می کند.

با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، میزان همبستگی میان اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (۰/۲۳) بدست آمد که حکایت از رابطه مثبت معنادار در سطح (P=۰/۰۰۵) دارد. علاوه بر این اعتماد به مدیر با رفتار شهروندی سازمانی (۰/۱۴)، اعتماد به سازمان (۰/۲۶) می باشد که در سطح (P<۰/۰۰۵) معنادار می باشد. نتایج تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر بین متغیرهای اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی چندگانه MR= ۰/۲۱ بدست آمده که در سطح P=۰/۰۵ معنی دار می باشد. همچنین نتایج نشان داد که این ترکیب خطی حدود ۰/۰۴ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین می کند.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج به دست آمده نشان داد که همبستگی مثبت معنی داری بین معنویت در محیط کار و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داده همبستگی چندگانه بین متغیر پیش بین با رفتار شهروندی سازمانی بین MR= ۰/۲۲ می باشد که در سطح P=۰/۰۱۵ معنی دار می باشد.

نتایج این فرضیه با سایر نتایج و پژوهش ها همچون گه (۲۰۱۰)، کوچر و همکاران (۲۰۱۰)، لیو (۲۰۰۸)، هارمر (۲۰۰۸)، صنوبر و رحیمی اقدم (۱۳۹۳)، دعایی و عزیزی (۱۳۹۱)، نیک پور و همکارانش (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۸۹) و فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) مطابقت دارد.

همانگونه که نتایج نشان داده معنویت در کار تأثیر معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. در واقع با بهره گیری و تقویت معنویت در کار، میتوان رفتارهای شهروندی مورد نظر، یعنی رفتارهای کمک کننده و رفتارهای کلامی را بهبود بخشید؛ به گونه ای که هر چقدر درک کارکنان از تجربه

معنویت در کار افزایش پیدا کند، رفتارهای کمک کننده و رفتارهای کلامی بیشتری از کارکنان، مورد انتظار است.

بر اساس یافته های این پژوهش می توان گفت که معنویت در محیط های کاری یک ضرورت است. معنویت یعنی تمایل به جست و جوی اهداف نهایی زندگی و زیستن بر اساس این اهداف. به نظر می رسد کارکنان در هرکجا که فعالیت می کنند، چیزی فراتر از پاداش های مادی در کار خود را جست و جو می کنند. آنان در جست و جوی کار بامعنا و امیدبخش هستند و خواستار متعادل ساختن زندگی شان هستند شاید بتوان استنباط نمود که اگر در کارکنان دانشگاه معنویت در محیط های کاری وجود داشته باشد، بسیاری از رفتارهای شهروندی سازمانی تضمین خواهد شد (سلیمی و همراهی، ۱۳۹۴).

صاحب نظران معنویت در محیط های کاری را یک اصل اخلاقی حیات بخش تعریف می کنند که منجر به کیفیت متعالی می گردد. بر این باورند که ضرورت معنویت در محیط کار آن چنان است که می تواند برای سازمان ها، انسانیت و برای اجتماع، فعالیت و برای محیط، مسئولیت را به ارمغان آورد. لذا، هم راستا با یافته های مطالعه رابطه مستقیمی بین احساس معنویت در کار فرد با عملکرد بهتر و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ بنابراین، می توان نتیجه گرفت کارکنانی که معنویت در محیط کار را تجربه می کنند، برای انجام رفتارهای فراتر از وظیفه (رفتار شهروندی سازمانی)، مستعدتر و متمایلتر می باشند. سازمان های موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کار کرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را تشریح می کنند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل می کنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود (رودساز و بیشه، ۱۳۹۳).

نتایج حاصل از تحلیل داده ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون نشان داد که همبستگی مثبت معنی داری بین عدالت سازمانی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ اما بین عدالت اطلاعاتی و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی معنی داری بدست نیامد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داده همبستگی چندگانه بین متغیر پیش بین با رفتار شهروندی سازمانی بین  $MR=0/13$  می باشد که در سطح  $P=0/03$  معنی دار می باشد.

نتایج این فرضیه با سایر نتایج و پژوهش ها همچون آلپر (۲۰۰۷)، کاملی و عباس زاده (۱۳۹۳)، محجوب عشرت آبادی و همکارانش (۱۳۹۲)، سلاجقه و همکارانش (۱۳۹۲)، شریفی و همکاران (۱۳۹۲)، خراسانی و کنعانی نیری (۱۳۹۱)، فرهادی نیا و همکارانش (۱۳۸۹) مطابقت دارد.

در حقیقت اهمیت رعایت عدالت سازمانی در آن است که اگر کارکنان احساس نابرابری نکنند، منبع بالقوه عدم رضایت در سازمان خواهند شد و این امر در نوع خود تبعات جبران ناپذیری را بر جای خواهد گذاشت و در کنار آن، توجه به ابعاد مختلف رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و شناسایی دقیق ابعاد آن، پیامدهای مفیدی برای برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی و عملکرد بالای آنان دارد. کارکنانی که احساس نابرابری می کنند، با واکنشهای منفی از جمله امتناع از تلاش، کم کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی ضعیف و در شکل حاد آن استعفا از کار به این نابرابری پاسخ می دهند (فرهادی نیا و همکاران، ۱۳۸۹).

با توجه به نتایجی که بین مولفه های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به دست آمده است می توان اینگونه استنباط نمود که رعایت عدالت در سازمان موجب ایجاد احساس تعلق، اعتماد و اطمینان کارمندان سازمان گردیده که این امر خود دلیلی بر تسریع رفتارهای شهروندی در سازمان می گردد. بر مبنای اصل مبادله کارکنانی که احساس می کنند درآمدشان با شغل های دیگر و در مقایسه با همکاران عادلانه است تمایل بیشتری خواهند داشت که از رویه ها و مقررات سازمان پیروی کرده و وجدان کاری بیشتری از خود نشان می دهند (عشرت آبادی و همکاران، ۱۳۹۲).

از سویی دیگر رویه های منصفانه باعث می شود که افراد هنگام مواجه با پیامدهای نامطلوب احساس رضایت بیشتری نمایند؛ بنابراین ادراک غیر منصفانه بودن این رویه ها می تواند بیشتر از پیامدهای غیر منصفانه منجر به رنجش و خشم کارکنان گردد (عشرت آبادی و همکاران، ۱۳۹۲). از همین رو می توان این چنین نتیجه گرفت که کارکنانی که درک مثبتی از رعایت عدالت رویه های دارند و در سازمانشان معیارهای ارتقا به طور واضح مشخص گردیده و تصمیمات در درون سازمان به دور از هر گونه تبعیض اتخاذ می گردد، از خود رفتارهای شهروندی بیشتری نشان می دهند.

تحلیل داده ها از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون نشان داد که همبستگی مثبت معنی داری بین اعتماد سازمانی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داده همبستگی چندگانه بین متغیر پیش بین با رفتار شهروندی سازمانی بین  $MR = 0/21$  می باشد که در سطح  $P = 0/05$  معنی دار می باشد. نتایج بدست آمده در این فرضیه با نتایج پژوهش های خنیفر و همکاران (۲۰۰۹)، بیلماز و اتالی (۲۰۰۹)، جین (۲۰۰۹)، شیرازی و همکاران (۱۳۹۱)، وانگ و همکارانش (۲۰۰۶)، سیدجوادین و همکاران (۱۳۹۲)، سینگ و اسریواستوا (۲۰۰۹) همخوانی دارد.

در تبیین این یافته تحقیق باید به این مساله اشاره شود که وجود شرایط اعتماد در سازمان، افراد را در کنار هم نگه می دارد و آن ها را قادر می سازد که به همدیگر اعتماد کنند و به صورت باز عمل کنند. افرادی که به همکاران خود اعتماد دارند و احساس همبستگی عمیقی با آن ها دارند، نسبت به همکارانشان و کار آن ها ملاحظه و اهمیت بیشتری قائل هستند و به آنها کمک می کنند تا وظایف خود را بهتر انجام دهند. علاوه بر این، اعتماد سازمانی باعث می شود در بین کارکنان احساس عدالت، توجه و حمایت سازمان از آن ها ایجاد شود و کارکنان مطمئن باشند که سازمان در تعامل با آن ها فرصت طلبانه عمل نمی کند؛ هم چنین در این شرایط، کارکنان باور دارند که سازمان از آن ها مراقبت می کند و نسبت به مسائل آن ها حساس است. چنین کارکنانی علاقه زیادی به مشارکت و قبول مسئولیت در زندگی سازمانی دارند. این کارکنان با کمک مشتاقانه به دیگران، به ویژه آنان که مشکلاتی مرتبط با کار دارند، سبب می شوند عملکرد کلی سازمان بهبود یابد. احتمالاً این کارکنان در صورت لزوم قادرند بیش از حد مر سوم کار کنند، دارای وجدان کاری زیاد هستند، کمتر از شرایط سخت کاری شکایت میکنند و مبادرت به انجام اقداماتی می نمایند که تصویر سازمان را در اجتماع بهبود بخشند. علت چنین فعالیت هایی این است که چنین کارکنانی به سازمان، همکاران و مدیران خود اعتماد دارند، سازمان را پشتیبان خود دانسته و در واقع خود را از سازمان جدا نمی دانند (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱).

### پیشنهادهات

با توجه به فرضیه شماره ۱ و نتیجه مثبتی که بین معنویت در محیط کار و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی بدست آمده است، پیشنهاد می گردد: مدیران به جای توجه صرف به نیازهای مادی، تأمین نیازهای اجتماعی، روانی و معنوی کارکنان را نیز در دستور کار قرار دهند تا بتوانند ضمن تأمین سلامت روانی کارکنان، دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل نمایند.

در راستای تایید فرضیه دوم مینب بر رابطه مثبت معناداری بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی موارد زیر پیشنهاد می گردد: برگزاری کارگاههایی جهت افزایش توانمندسازی کارکنان در آشنایی بیشتر با مؤلفه های معنویت در محیط های کاری و اثر آن ها در بهبود متغیرهای سازمانی بسیار موثر خواهد بود. ارائه بازخورد مثبت به کارکنان توسط مدیران در رابطه با نحوه انجام کارها و فعالیت های مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی به منظور افزایش احساس شایستگی و هویت بخشی به کارکنان و حفظ رفتارهای شهروندی سازمانی. به سازمان به ویژه واحدهای منابع انسانی و کارگزینی توصیه می شود که در سیاست های جذب نیروی انسانی، به کارگیری افراد با هوش معنوی بالا را در



اولویت قرار دهند. تشکیل گروه‌های مددکاری معنوی، در بین کارکنان، جهت مشاوره در هنگام وقوع مشکل برای هر یک از کارکنان و یا در راستای ارتقای معنویت فردی ایجاد مشاوره‌های مذهبی با رویکرد روان‌شناسی بسیار مفید خواهد بود.

در راستای فرضیه دوم، نتایج نشان داده رابطه مثبت و معنی‌داری بین عدالت سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد بنابراین به مسئولین و مدیران پیشنهاد می‌گردد: در دانشگاه شاخص‌هایی برای ایجاد عدالت سازمانی مشخص شود. بحث‌های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارگاه‌های مختلف آموزش داده شود. در اخذ تصمیمات مهم در خصوص کارکنان، به درخواست‌ها و نیازهای آنها نیز توجه شود؛ و به کارکنان اجازه داده شود تا در مراحل مختلف تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت نمایند و اظهار نظر داشته باشند. ارزیابی عملکرد کارکنان براساس عدالت محوری صورت گرفته و در برخورد با کارکنان و توزیع امکانات و واگذاری مسئولیت‌های شغلی در میان آنها، انصاف و عدالت رعایت شود. تلاش در جهت طراحی مجدد مشاغل به گونه‌ای که وظایف و مسئولیت‌های افراد با حقوق پرداختی به آنها متناسب باشد. برای تقویت ادراک عدالت توزیعی کارکنان، پس از شناخت عوامل ادراک تبعیض، برنامه‌ریزی و اقدامات مناسب برای پاسخ به نیازهای مادی و معنوی افراد صورت پذیرد، تصمیمات به دور از تعصب و سلیقه توسط مدیران اخذ شود.

در راستای فرضیه سوم، رابطه مثبت و معناداری بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد؛ بنابراین به مدیران توصیه می‌شود: با اتخاذ اسلوب مناسب رهبری و بازبینی در شیوه مدیریت، سطح اعتماد و نیز عدالت سازمانی را ارتقا بخشند. تلاش در جهت برگزاری جلسات دوره‌ای برای ایجاد همسویی و تفاهم میان مدیران و کارکنان از طریق گفتگوهای آزاد. برای ارتقای اعتماد سازمانی، سازمان‌ها می‌توانند با کمک مؤسسات مشاوره‌ای از جلسات آموزش حساسیت استفاده کنند. آموزش حساسیت به ارتقای اعتماد کارکنان به یکدیگر و اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیران کمک می‌کند. در مجموع می‌توان گفت تعاملات صحیح و مناسب در سازمان در ایجاد روابط مستحکم مؤثر می‌باشد. بنابراین می‌شود از طریق برقراری تعامل مناسب با همه اعضای سازمان روابط قوی بین اعضا ایجاد و زمینه‌های لازم را برای ایجاد رفتار شهروندی فراهم نمود.

به نظر می‌رسد مناسب است مطالعاتی با در نظر گرفتن متغیری میانجی در ارتباط با متغیرهای پیش‌بین و رفتار شهروندی طراحی و اجرا گردند. تا از این طریق بتوان مدلی جامع و کامل به دست آورد.

## منابع

- بیک زاده، جعفر، حمدالهی، مریم و حمدالهی، کبری (۱۳۹۰). بررسی تأثیر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش نواحی پنج گانه شهر تبریز، سال پنجم، شماره ۴، صص ۲۳-۴۴.
- جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۸). تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر - عضو، اعتماد و توانمندسازی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۴، صص ۷-۲۴.
- خراسانی، اباصلت و کنعانی نیری، پژمان (۱۳۹۱). بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاههای کشور. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۲، صص ۷۹-۱۰۰.
- دعایی، حبیب الله و عزیزی، مرتضی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر معنویت در کار بر رفتار شهروندی سازمانی با تأکید بر نقش واسطه تعهد سازمانی. پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۸، صص ۳۱ - ۵۱.
- رامین مهر، حمید؛ هادیزاده مقدم، اکرم و احمدی، ایمان (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. پژوهش نامه مدیریت تحول، ۲، ۱، ۸۹-۶۵.
- رستگار، عباس علی و وارث، سید حامد (۱۳۸۷). خدا در سازمان: تلفیق و یکپارچگی زندگی معنوی و زندگی کاری، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم، شماره ۱۱: ۷۳-۹۹.
- رودساز، حبیب و بیشه، مجید (۱۳۹۳). نقش معنویت اسلامی در بروز رفتار شهروندی سازمانی. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال اول، شماره ۴، صص ۸۱ - ۱۰۴.
- زارعی متین، حسن و احمدی، فریدون (۱۳۸۸). نقش دانشگاه در توسعه رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت در دانشگاه اسلامی / سال سیزدهم، شماره ۱. صص ۱۴۵ - ۱۷۶.
- سلاجقه، سنجر؛ پوررشیدی، رستم و کولک، عادل (۱۳۹۲). بررسی رابط بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های دولتی شهر کرمان. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره ۲، صص ۱-۹.
- سلیمی، قاسم و همراهی، فرهاد (۱۳۹۴). مدل سازی معادلات ساختاری اثر معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی شیراز. مدیریت سلامت، ۱۸(۴۰)، صص ۳۷ - ۴۹.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ عابدی، احسان؛ یزدانی، حمیدرضا و پورولی، بهروز (۱۳۹۲). بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهدسازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها. مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۰۵-۱۱۸.
- شریفی، خاطره؛ حسنی، محمد؛ عزیزی، نعمت اله و قلعه ای، علیرضا (۱۳۹۲). بررسی رابطه اعتماد و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی. رفتار سازمانی، سال اول، شماره ۱. صص ۴۳ - ۵۴.

بررسی رابطه معنویت سازمانی، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی □ ۶۷

شیرازی، علی؛ خداوردیان، الهام و نعیمی، محمد (۱۳۹۱). تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی. پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷. ص ۱۳۳ - ۱۵۴.

صنوبر، ناصر و رحیمی اقدم، صمد (۱۳۹۳). رابطه معنویت محیط کار با رضایت مشتریان و نقش تعدیل گری رفتار شهروندی سازمانی. راهبرد فرهنگ، شماره بیست و ششم، صص ۱۷۹-۲۰۷.

فرهادی نیا، مسعود؛ کردستانی مقدم، پرستو؛ ابراهیم زاده، فرزاد و رضایی، سیمین (۱۳۸۹). بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی لرستان. فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی لرستان، سال ششم، شماره ۱۸ و ۱۹، صص ۳۵-۴۵.

فرهنگی، علی اکبر؛ فتاحی، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۵). معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۳، صص ۵-۳۶.

فولادی، زهرا (۱۳۹۴). رابطه معنویت محیط کار با سرمایه روان‌شناختی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری دبیران متوسطه اداره آموزش و پرورش شهرستان بهبهان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

قشقایی زاده، نصراله و حسین پور، محمد (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش معنوی، هوش عاطفی و خودکارآمدی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان زن موسسات آموزش عالی شهر بهبهان، زن و مطالعات خانواده، سال پنجم- شماره هیجدهم، صص ۱۰۵-۱۲۵.

کاظم زاده بیطالی، مهدی و حسینی، محمد (۱۳۹۴). تبیین نقش ویژگی های سازمانی مدارس بر اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی معلمان، مجله ی روان شناسی مدرسه، دوره ی ۴، شماره ی ۲ و ۳، صص ۸۹-۱۰۳.

کاملی، محمدجواد و عباس زاده، یاسر (۱۳۹۳). تبیین رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم انتظامی امین. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال نهم، شماره اول، صص ۱۰۸-۱۳۴.

محبوب عشرت آبادی، حسن؛ میرکمالی، سید محمد و کیانی، ولی مراد (۱۳۹۲). بررسی رابطه عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان ناحیه ۱ و ۲ آموزش و پرورش شهر خرم آباد. نوآوری های مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۲، صص ۱۰۵-۱۲۰.

محمدی، مصطفی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین معنویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری زاهدان). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

نعامی، عبدالزهرا؛ شکرکن، حسین (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمان در یک سازمان صنعتی در شهر اهواز. مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد، دوره سوم، سال سیزدهم، صص ۹۲-۷۹.

نیک پور، امین؛ منظری توکلی، علیرضا و حسینی نژاد، سید محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین معنویت محیط کاری و رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان سازمان بنیاد شهید شهر کرمان. فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۶. ص ۱۷۲ - ۱۵۵.

- Alper, Erturk(۲۰۰۷). Increasing organizational citizenship behavior of Turkish academicians; Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. ۲۲, No. ۳, pp: ۲۵۷-۲۷۰.
- Ashmos, D.P. and Duchon, D. (۲۰۰۰) "*Spirituality at work: a conceptualization and measure*", *Journal of Management Inquiry*, Vol. ۹, No. ۲, pp. ۱۳۴-۱۴۵.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W., (۱۹۸۳), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, ۲۶, ۵۸۷-۵۹۵.
- Bos, K.V. (۲۰۰۱). "Fundamental Research by Means of Laboratory Experiments Is Essential For a Better Understanding of Organizational Justice", *Vocational Behavior*, (۵۸): PP: ۲۵۴-۲۵۹.
- Geh, Z. Y. E. (۲۰۱۰). A study of the effects of mediators between spirituality at work and organizational citizenship behaviors. Master's dissertation, Singapore management University. Retrieved from: <http://ink.library.smu.edu.sg/etdcoll/v>
- Harmer, R. (۲۰۰۸). Organizational citizenship behavior, emotional intelligence and spirituality: what's the relationship? retrieved from <http://www.developfullcircle.com>
- Jeon, J. H. (۲۰۰۹). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. A dissertation, faculty of the graduate school of the university of Minnesota. ۳۸.
- Khanifar, H., Moghimi S. M., Jandaghi G. H., and Zoorandi, N. (۲۰۰۹). "The examination of Relationship between components of trust and organizational commitment of employees (in The Education and Agriculture organization of Qom Province)". *Journal of Public Administration*: ۱(۲): ۴-۱۸.
- Krishnakumar, s, and Neck, c.p (۲۰۰۲). the what, why and how of spirituality in the workplace, *journal*, vol.۳۶, pp.۵۰۲-۵۲۶.
- Kutcher, E. J.; Bragger, J. D.; Rodriguez-Srednicki, O., & Masco, J. L. (۲۰۱۰). The role of religiosity in stress, job attitudes, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics*, ۹۵, ۳۱۹-۳۳۷.
- Lambert, Eric, (۲۰۰۳). The impact of organizational justice on correctional staff "organizational justice on correctional staff" organizational justice on correctional staff *Journal of criminal justice*, vol.۳۱, issue ۲ pp:
- Lee, K., Ashton, M. C., & Shin, K. H. (۲۰۰۵). Personality correlates of workplace antisocial behavior. *Applied Psychology: An International Reviews*, ۵۴, ۸۱-۹۸.
- Mitroff, I. and Denton, E. (۱۹۹۹). *A Spiritual Audit of Corporate America: A Hard Look at Spirituality, Religion, and Values in the Workplace*. Jossey-Bass, San Francisco, CA.

Organ, D.W. (۱۹۹۰). The motivational basis of organizational citizenship behavior (Vol ۱۲, PP ۴۳ –۷۲). Greenwich, CT. JAI Press.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (۱۹۹۷). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestions for future research. *Human Performance*, ۱۰, ۱۳۳-۱۵۱.

Singh, U., & Srivastava, K. B. L. (۲۰۰۹). Interpersonal trust and organizational citizenship behavior. *National Academy of Psychology (NAOP)*. ۶۵-۷۶.

Wong, Y. T., Ngo, HY., Wong, CS. (۲۰۰۶). Perceived organizational justice, trust, and ocb. *Journal of Word Business*. ۴۱, ۳۴۴-۳۵۵.

Yilmaz, A., & Atalay, C. (۲۰۰۹). A theoretical analyze on the concept of trust in organizational life. *European Journal of Social Sciences*, ۸(۲), ۳۴۱-۳۴۹.

۷۰ فصلنامه علمی- پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال هشتم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۵