

Research Paper

The mediating role of citizenship behavior in the relationship between spiritual intelligence and organizational performance of Kermanshah University staff

Maryam Islam Panah ^{1*}, Kolsoom Chehri ²

1-Assistant Professor of Educational Management, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

2- PhD student in Educational Management, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

Received: 2020/5/6

Accepted: 2020/7/26

PP:92-102

Use your device to scan and read the article online



DOI:

10.30495/jedu.2022.24839.4956

Keywords:

Citizenship Behavior, Spiritual Intelligence, Organizational Performance, University.

Abstract**Introduction:** The overall purpose of this study was to provide a structural model of the mediating role of citizenship behavior in relation to spiritual intelligence with organizational performance of Kermanshah university staff.**research methodology:** The research method of the present study was descriptive-correlational. The statistical population included all employees of universities and educational institutions in Kermanshah province, including free universities, medical sciences, Payam-e-Noor, non-profit institutions and applied sciences (13718 people). The sample of the research based on Morgan table was 374 people using the sample method. -Random capture, were selected. The instruments of this study were the standard questionnaires of organizational performance of Hersey and Gold Smith (2009) and the Kink Spiritual Intelligence Questionnaire (2009) and Organ Citizenship Behavior (1988). The reliability of the instrument was obtained by Cronbach's alpha of 0.90, 0.82 and 0.77, respectively. After distributing the questionnaires among the samples and collecting; Data were analyzed using structural equation modeling.**Findings:** The result of the main hypothesis of the study showed that spiritual intelligence has a positive and significant relationship with organizational performance ($\beta = 0.89$; T-value = 16.35) and this relationship also exists through citizenship behavior ($\beta = 1.062$; T-value= 15.56; 19.22). In addition, the results showed that the effect of citizenship behavior on organizational performance was positive and significant ($\beta = 1.18$; T-value = 19.22); The effect of spiritual intelligence on organizational behavior was positive and significant ($\beta = 1.18$; T-value = 19.22).**Conclusion:** Focusing on spiritual intelligence and citizenship behavior in order to achieve organizational performance can lead to organizational success.

Citation: Islampanah, Maryam. Chehri, Kolsoom, (1400). The mediating role of citizenship behavior in relation to spiritual intelligence with organizational performance of Kermanshah university staff. , Bimonthly Scientific. Journal of New Approaches in Educational Administration; 13(1):92-102

Corresponding author: Maryam Islampanah**Address:** Islamic Azad University, Kermanshah Branch, Iran**Phone:** 09123219346**Email:** eslampanahmary@gmail.com

Extended Abstract

Introduction:

Changes in the economic and social environments caused the traditional approach to research centers as the producers of knowledge and research to be revised and a new approach to be configured. In this approach, the researchers are more responsible for turning their research achievements into the factors of economic growth, prosperity and society wealth and should make more attempts to transfer and employ knowledge in economic, social and industrial areas so as to be interpreted as the commercialization of research results and accepted as one of the main missions and functions of researches besides the education. Commercialization of research results refers to a set of efforts aimed at raising capital and increasing the relationship between the academic and research sector and economic and social sector. The commercialization of academic science is a multifaceted, complex process with economic, political, legal, cultural, ideological and educational dimensions, many of which are examined.

Context:

The Organizational Performance of research has expanded in recent decades as a new approach to academic research and natural science.

Goal:

The goal of present study is The mediating role of citizenship behavior in the relationship between spiritual intelligence and organizational performance of Kermanshah University staff.

Method:

The research method of the present study was descriptive-correlational. The statistical population included all employees of universities and educational institutions in Kermanshah province, including free universities, medical sciences, Payam-e-Noor, non-profit institutions and applied sciences (13718 people). The sample of the research based on Morgan table was 374 people using the sample method. -Random capture, were

selected. The instruments of this study were the standard questionnaires of organizational performance of Hersey and Gold Smith (2009) and the Kink Spiritual Intelligence Questionnaire (2009) and Organ Citizenship Behavior (1988). The reliability of the instrument was obtained by Cronbach's alpha of 0.90, 0.82 and 0.77, respectively. After distributing the questionnaires among the samples and collecting; Data were analyzed using structural equation modeling.

Findings:

The result of the main hypothesis of the study showed that spiritual intelligence has a positive and significant relationship with organizational performance ($\beta = 0.89$; T-value = 16.35) and this relationship also exists through citizenship behavior ($\beta = 1.062$; T-value = 15.56; 19.22). In addition, the results showed that the effect of citizenship behavior on organizational performance was positive and significant ($\beta = 1.18$; T-value = 19.22); The effect of spiritual intelligence on organizational behavior was positive and significant ($\beta = 1.18$; T-value = 19.22).

Results:

The results showed that organizational citizenship behavior can play a mediating role. Structural equation modeling shows that a positive and significant relationship between "spiritual intelligence" and "organizational performance" of employees of universities and educational institutions in Kermanshah province was mediated by organizational citizenship behavior; Therefore, the officials and managers of universities and educational institutions in Kermanshah province are advised to strengthen the four characteristics of "spiritual intelligence": 1- critical existential thinking, 2- production of personal meaning, 3- transcendent awareness, and 4- expansion of consciousness. First, to strengthen "organizational citizenship behavior" and in the next stage, by strengthening "organizational citizenship behavior", the organizational performance of educational staff of universities and educational institutions in Kermanshah province will be improved

نقش میانجی رفتار شهروندی در رابطه هوش معنوی با عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های کرمانشاه

مریم اسلام پناه^۱، کلتوم چهری^۲

۱- استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.
۲- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف: هدف کلی پژوهش ارائه الگوی ساختاری نقش میانجی رفتار شهروندی در رابطه هوش معنوی با عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های کرمانشاه بود.

روش شناسی پژوهش: روش پژوهش مطالعه حاضر توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه از جمله دانشگاه‌های آزاد، علوم پزشکی، پیام‌نور، مؤسسات غیرانتفاعی و علمی کاربردی (۱۳۷۱۸ نفر) بود که نمونه پژوهش بر اساس جدول مورگان به تعداد ۳۷۴ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شدند. ابزارهای این پژوهش شامل پرسشنامه‌های استاندارد عملکرد سازمانی هرسی و گلد اسمیت (۲۰۰۹) و پرسشنامه هوش معنوی کینک (۲۰۰۹) و رفتار شهروندی ارگان (۱۹۸۸) بود که روایی پرسشنامه‌ها قابل تأیید بود و توسط روایی صوری نیز مورد بررسی قرار گرفت؛ پایایی ابزار نیز توسط آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۸۲ و ۰/۷۷ به دست آمد. پس از توزیع پرسشنامه‌ها بین نمونه‌ها و جمع‌آوری؛ داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری تحلیل شدند. نتیجه ناشی از فرضیه اصلی

یافته‌ها: پژوهش نشان داد که هوش معنوی دارای رابطه مثبت و معنی‌دار با عملکرد سازمانی است ($\beta = ۰/۸۹$)؛ $T\text{-value} = ۱۶/۳۵$ و این رابطه از طریق رفتار شهروندی نیز وجود دارد ($\beta = ۱/۰۶۲$)؛ $T\text{-value} = ۱۵/۵۶$ ، علاوه بر این نتایج نشان داد که اثر رفتار شهروندی بر عملکرد سازمانی نیز مثبت و معنی‌دار بود ($\beta = ۱/۱۸$)؛ $T\text{-value} = ۱۹/۲۲$ ؛ اثر هوش معنوی بر رفتار سازمانی مثبت و معنی‌دار گزارش شد ($\beta = ۱/۱۸$)؛ $T\text{-value} = ۱۹/۲۲$ ؛ $T\text{-value}$.

بحث و نتیجه‌گیری: تمرکز بر هوش معنوی و رفتار شهروندی در خصوص تحقق عملکرد سازمانی می‌تواند موجب موفقیت سازمانی شود.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۲/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۵/۵

شماره صفحات: ۹۲-۱۰۲

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



DOI:

10.30495/jedu.2022.24839.4956

واژه‌های کلیدی:

رفتار شهروندی، هوش معنوی، عملکرد سازمانی، دانشگاه

استناد: اسلام پناه مریم، چهری کلتوم، ۱۴۰۰، نقش میانجی رفتار شهروندی در رابطه هوش معنوی با عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های کرمانشاه. دوماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۱۳ (۱): ۹۲-۱۰۲

* نویسنده مسوول: مریم اسلام پناه

نشانی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران

تلفن: ۰۹۱۲۳۳۱۹۳۴۶

پست الکترونیکی: eslampanahmary@gmail.com

مقدمه

امروزه سازمان‌ها برای پاسخگویی به چالش‌ها و تغییرات محیطی نیاز دارند تا کارکنانی داشته باشند که فراتر از وظایف رسمی خود عمل کرده و به سازمان خود کنند یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند در این زمینه به سازمان و کارکنان کمک کند رفتار شهروندی است که به‌عنوان الگوی نوین کارکنان در بسیاری از سازمان‌ها به کار رفته است (Moharamzade, Ebrahimpour, Azizankohan, Darabi, 2018). از طرفی رفتار شهروندی به‌عنوان یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمانی است و پژوهش‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌هایی که تأکید بیشتری بر رفتار شهروندی سازمانی دارند سالم‌تر و موفق‌تر هستند (Noruzy, Shatory, Rezazadeh, Hatami-Shirkouhi, 2011). محققان رفتار شهروندی را به‌عنوان رفتاری که از ضروریات‌های رسمی سازمان فراتر می‌رود و برای سازمان سودمند است تعریف کرده‌اند (Montakhab-Nia, Mohammad-Bashilde, Baharloo, 2014).

رفتار شهروندی سازمانی رفتاری به‌منحصربه‌فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان نمی‌شود، به‌عبارت‌دیگر، ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فراتر از نقش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارها، اثربخشی سازمان بهبود می‌بخشد (Moharamzade et al, 2018).

از مهم‌ترین عوامل مؤثر در پیشرفت بخش تولیدی و خدماتی یک کشور منابع انسانی هستند (Malik & Tariq, 2016) که نقشی استراتژیک در موفقیت یک سازمان دارند (Manzoor, 2012)؛ اعتبار یک مؤسسه آموزش عالی، بسیار مهم است. عامل برتری مؤسسات، نه دارایی‌های فیزیکی آن‌ها، بلکه دارایی‌های غیر ملموس و پنهان آن‌هاست (Foroudi, Jim & Gupta, 2016)؛ بنابراین می‌توان با نظارت نیروی انسانی و کارکنان در دانشگاه‌ها که دارایی‌های اصلی دانشگاه است، بهره‌وری و عملکرد آن‌ها را نیز بهبود بخشید. نیروی انسانی^۱ واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی است که برای نیل به رشد عملکرد مطلوب باید مورد توجه مدیران و مسوولان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گیرد (Swart, Lombard & Jager, 2010; Tal, 2010).

تمامی تلاش‌های بشر در سازمان‌ها در نهایت رسیدن به یک عملکرد عالی است و در این راه عوامل متفاوتی دخیل هستند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها عامل انسانی^۲ و عملکرد آن می‌باشد. عملکرد سازمانی عبارت است از: محصول و بازده افراد در رابطه با عملی که انجام می‌دهند. به عبارتی، عملکرد، همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفشان می‌باشد (Ohme & Zacher, 2015). عملکرد می‌تواند در سطوح مختلف و به اشکال مختلف تجلی یابد (Yammarino, 2005). عملکرد سازمانی، تغییر شکل و تبدیل داده‌ها به ستاندها به‌منظور دستیابی به نتایج خاص است. سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از این که یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. برای سنجش عملکرد، بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی تأکید می‌شود (Amaratunga & Baldry, 2002). در سنجش عملکرد، دو رویکرد عمده وجود دارد: ۱- رویکرد عینی و ۲- رویکرد ذهنی؛ و هر دو رویکرد دارای محاسن و معایب خاص خود هستند. مقیاس‌های عینی، بیشتر واقعی هستند؛ اما از نظر قلمرو پوششی، محدود به داده‌های مالی هستند و دیگر ابعاد سازمانی را تبیین نمی‌کنند. از سوی دیگر، مقیاس‌های ذهنی، کمتر واقع‌گرا هستند؛ اما توصیفی غنی از اثربخشی سازمان ارائه می‌کنند. این مقیاس‌ها اجازه می‌دهند که دامنه‌ی وسیعی از سازمان‌ها در صنایع مختلف مورد مقایسه قرار گیرند (Allen, Dawson, Wheatley & White, 2008). یکی از مهم‌ترین عواملی که در دنیای امروز ارتقاء عملکرد سازمانی به‌حق درگرو آن است؛ بهبود هوش معنوی^۳ مدیران سازمان می‌باشد (Ali Shah & Ellahi, 2012). هوش معنوی توانایی در درون شخص است که از طریق آن رؤیایپردازی می‌کند و هم چنین قدرت اراده‌ای برای تحقق بخشیدن به آن رویاها فراهم می‌کند (Ahmadian, 2013)؛ در تعریفی دیگر، هوش معنوی یک رویکرد حل مسئله در درون یک شخص می‌باشد که روی ارزش‌های اخلاقی، هوش شناختی و عاطفی تمرکز می‌کند. در واقع هوش معنوی ارتباط بین ایده‌ها، تجربیات و تفکرات است که یک حس و مفهوم درستی از زندگی افراد ایجاد می‌کند (Alam, 2014).

هوش معنوی سازه‌های معنویت و هوش را درون یک سازه جدید ترکیب می‌کند و به افراد کمک می‌کند کارکرد و سازگاری فرد را پیش‌بینی کنند و در محیط کار نقش بارزی در افزایش عملکرد مطلوب کارکنان ایفا می‌کند. (Naghavi, Azar, Asadi, 2016) محققان معیارهای هشت‌گانه معنویت را به‌عنوان هوش مطرح و آن را توانایی بشر در استفاده از ظرفیت‌های معنوی برای حل مسائل روزمره و دستیابی به اهداف می‌دانند (Moharamzade et al 2018).

- 1 Human Force
- 2 Performance
- 3 Human Factor
- 4 Spiritual Intelligence

از مهم‌ترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار می‌توان به آرامش خاطر، ایجاد روابط و تفاهم با افراد، مدیریت کردن تغییرات و از میان برداشتن موانع دانست؛ از طرفی هوش معنوی با تأثیر بر روی وجدان انسان‌ها در آن‌ها حس تعهد نسبت به مسوولیت‌های روزمره را به وجود می‌آورد و نوعی تعهدپذیری را ایجاد می‌کند (Zabihi, Saghravani, 2011).

اگر هوش معنوی با زندگی کارکنان پیوند بخورد نیروی قدرتمندی حاصل می‌شود که افراد در طول انجام وظایف کاری خود، لحظات لذت‌بخش‌تر، متوازن‌تر و معنادارتری را تجربه می‌کنند و کار را به‌عنوان یک مأموریت می‌پذیرند (Harmer, 2008). هوش معنوی بدون تردید توسعه‌ی مهارت‌های رهبری را به همراه دارد (Wiggleworth, 2006). هوش معنوی یک حس شخصی درباره‌ی معنی زندگی فرد ارائه می‌دهد و نقشی اساسی در محیط کار ایفا می‌نماید، زیرا آن می‌تواند منجر به ارتقاء رضایت و عملکرد کارکنان شود. مدیران و کارمندانی که سطح بالایی از هوش معنوی را از خود نشان می‌دهند، توان تطبیق بیشتری با استرس را دارا می‌باشند (Ahmadian, Hakimzadeh & Kordestani, 2013). در جامعه‌ی اسلامی معنویت در محیط کار، نقشی اساسی در اثربخشی سازمانی و متعاقب آن عملکرد سازمانی ایفا می‌نماید (Tsafae & Rahman, 2013). این نقش بر رفتار سازمانی نیز مؤثر است. رفتار سازمانی از عواملی است که می‌تواند تحت تأثیر هوش معنوی قرار گیرد. محققان رفتارهای سازمانی را به رفتار درون نقشی و رفتار فرانقشی تقسیم کرده‌اند. رفتارهای برون نقشی از احساس شهروندی در تعامل با سازمان ایجاد می‌شود (Jahangir Isfahani & Jahanian, 2015). مطالعات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسوولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که از آن برخوردار بودند، اما اغلب آن‌ها نادیده گرفته می‌شدند. این رفتارها با وجود آن‌که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به‌طور ناقص اندازه‌گیری می‌شدند و یا حتی گاهی مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند (Bienstock, De Moranville & Smith, 2003). رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه بوده که مستقیماً به‌وسیله دستگاه‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما باین‌وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (Cohen & Koll, 2004). در تعریف دیگری از ارگان، رفتار شهروندی سازمانی، آن دسته از رفتارهایی است که کارکنان سازمان در آن اثربخشی عملکردشان را صرف‌نظر از اهداف بهره‌وری شخصی ارتقا می‌دهند (Griffith & Come, 2005). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل: نوع‌دوستی؛ وظیفه‌شناسی و جوانمردی، است. به‌طوری‌که مدیران، می‌توانند بخش عمده‌ای از وقت خود را به فعالیت‌های برنامه‌ریزی، حل مشکلات و تحلیل سازمانی ادب و مهربانی، شامل رفتارهایی است که از بروز مشکل جلوگیری می‌کند، مانند اجتناب از بروز مشکل برای همکاران و یا مشورت پیش از اقدام؛ فضیلت مدنی، رفتاری است که نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات سازمان حساسیت دارد و مسوولانه مشارکت می‌کند. این مساله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد منابع را آزاد می‌کند یا کارکنان را کارآمدتر می‌سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه آمیز افزایش می‌دهد. (Abbasi, Homayoun, Karimi & Hosseinabadi, 2016)

وجود رفتارهای شهروندی سازمانی در یک سازمان می‌تواند اثربخشی سازمانی را از طریق سازوکارهایی همچون افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان، استفاده اثربخش از نتایج و یا انعطاف‌پذیری سازمانی افزایش دهد. (Podsakoff, MacKenzie & Bommer, 1996). بنابراین هوش معنوی را می‌توان بنیانی برای بروز رفتارهای مثبت شغلی موردتوجه قرارداد. یکی از مؤلفه‌های هوش معنوی، داشتن ظرفیت عمل اخلاقی مانند بخشش، تواضع و نوع‌دوستی است که این ویژگی در رفتار شهروندی سازمانی هم دیده می‌شود؛ بنابراین انتظار می‌رود بین هوش معنوی و رفتارهای شهروندی سازمانی، رابطه معنادار مثبت وجود داشته باشد (Payam, Negintaji, Bashlide, Negintaji, Hashemi, 2017).

همان‌طور که نتایج پژوهش حاضر نشان داد، بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ یعنی افرادی که از هوش معنوی بالایی برخوردارند، حس نوع‌دوستی بیشتری داشته و تمایل بیشتری هم برای کمک به همکاران و حل مشکلات آن‌ها دارند (Payam et al, 2017).

در خصوص روابط متغیرها به بررسی مواردی از پیشینه‌های پژوهش می‌پردازیم. پژوهشی با عنوان رابطه بین هوش معنوی و تحلیل رفتار شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد (Bagherpour, Abdollahzadeh, 2016).

موسوی، طالع زاده و شمس مورکانی (Mousavi, Talebzadeh, Shams Morakani, 2011) در پژوهشی با عنوان "رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهر زنجان" برخی محققان به این نتیجه دست یافت که بین هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

حدادیان و جوکار (Haddadnia, Jokar, 2016) در پژوهش خود با عنوان رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.

انوار و عثمان گانی (Anwar, Osman-Gani, 2015) در پژوهش خود با عنوان تأثیر هوش معنوی بر عملکرد سازمانی بیان کردند که هوش معنوی نقش کیفی و مثبت در کیفیت دارد و هوش معنوی عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد.

محرم زاده و همکاران (Moharamzade et al, 2018). در پژوهش خود با عنوان نقش معنوی و اخلاق کاری در پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نشان دادند که بین هوش معنوی با رفتار شهروندی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

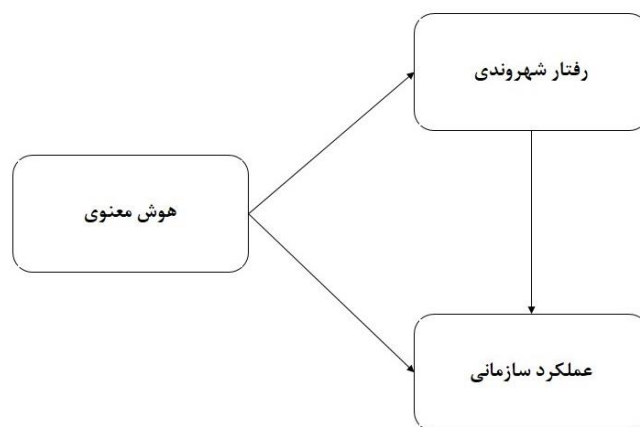
در پژوهشی دیگر با عنوان رابطه هوش معنوی، قدردانی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی با رفتار شهروندی سازمانی تعداد ۱۹۵ نفر از کارکنان دانشگاه شهید چمران با استفاده از رگرسیون چند متغیره و ضریب همبستگی پیرسون مورد پژوهش قرار گرفتند؛ نتایج نشان داد که بین متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (Payam et al, 2017).

در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، به این نتیجه رسیدند که نزدیک به ۱۷ درصد رفتار شهروندی سازمان، به وسیله هوش معنوی افراد تبیین می‌شود. همچنین بین ابعاد هوش معنوی، خودآگاهی، عشق و علاقه و سجایای اخلاقی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیرگذارتر هستند. (Zare and Jalili and Rood Pushti, 2013)

قربانی و همکاران (Ghorbani, Haghghi, Mohammad, Tajrishi, & Rasta- Moghadam, 2012). در پژوهشی با عنوان رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی نشان داده‌اند که از میان ابعاد ده‌گانه هوش معنوی، به ترتیب، توجه به مکان‌های مذهبی و متولیان آن، تجربه‌های معنوی، اعتقاد به مفاهیم مذهبی و احساس هدفمندی در دنیا، دارای بیشترین همبستگی با تعهد سازمانی است.

(Rani, Abidin & Hamid, 2003) نشان دادند که عملکرد کاری تحت تأثیر هوش معنوی قرار می‌گیرد. طبق یافته‌های Danquah (۲۰۱۴) هوش معنوی عملکرد مالی سازمان را ارتقا می‌بخشد. Motakallem (۲۰۱۴) اظهار می‌دارد که ارتباط قوی‌ای بین هوش معنوی و عملکرد کارکنان سازمان وجود دارد. (Utomo, Nimran, Ultami, 2014) ذکر کردند که رابطه مثبت و معنی‌داری بین هوش معنوی و عملکرد سازمانی وجود دارد. به‌طور کلی مطالعات چه به‌طور مستقیم و چه به‌طور غیرمستقیم بر تأثیر مثبت هوش معنوی مدیران بر عملکرد سازمانی صحنه گذاشته‌اند (Jasour & Avarsin, 2016; Hasanuddin & Sjahrudin, 2017; Tavakol & shah talebi, 2019).

با بررسی روابط بین هوش معنوی و رفتار شهروندی به این نتیجه رسیدند که بین هوش معنوی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. از بین ابعاد هوش معنوی تفکر انتقادی وجودی در گام اول قادر به پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی بود. با توجه به موارد مذکور و نقش غیرقابل‌انکار و حیاتی هوش معنوی بر رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی هدف پژوهش حاضر کشف رابطه‌ی میانجی‌گری رفتار شهروندی در بین هوش معنوی و عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی استان کرمانشاه است. مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل همه ی کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه از جمله دانشگاه‌های آزاد، علوم پزشکی، پیام نور، مؤسسات غیرانتفاعی و علمی کاربردی استان کرمانشاه بود که از دو گروه مدیران (۴۵ نفر از ۴۵ دانشگاه) و کارمندان به تعداد ۱۳۷۱۸ نفر بود. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود که بر اساس آن تعداد ۳۸۰ پرسشنامه توزیع گردید و در نهایت ۳۷۴ پرسشنامه بر اساس جدول مورگان، به‌عنوان نمونه در تحلیل نتایج در

نظر گرفته شد. به منظور سنجش هوش معنوی مدیران پرسشنامه استاندارد ۲۴ سؤالی هوش معنوی کینگ (۲۰۰۹) استفاده قرار گرفت که در این پرسشنامه‌ها از مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم (۵)» تا «کاملاً مخالفم (۱)» استفاده گردید. پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمد که نتایج به دست آمده بیانگر سطح مطلوب پایایی ابزار موردنظر است. به منظور اندازه‌گیری عملکرد سازمانی از مدل اوچیو و پرسشنامه‌ی استاندارد ۴۲ سؤالی هرسی و گلد اسمیت (۲۰۰۹) استفاده شده است. در این پرسشنامه‌ها از مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم (۵)» تا «کاملاً مخالفم (۱)» استفاده گردید و پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ (۰/۷۷) محاسبه گردید. به منظور بررسی رفتار شهروندی از پرسشنامه ارگان (۱۹۸۸) استفاده شده است. در این پرسشنامه‌ها از مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت از «کاملاً موافقم (۵)» تا «کاملاً مخالفم (۱)» استفاده گردید و پایایی آن از طریق محاسبه آلفای کرونباخ (۰/۸۲) محاسبه گردید. روایی ابزارها از طریق بررسی روایی محتوایی و نظرخواهی و اعمال نظر صاحب‌نظران این حوزه مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای spss نسخه ۲۵ و Lisrel نسخه ۸/۸ و همچنین، روش‌های آماری توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد و آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری استفاده گردید.

یافته‌ها

جهت سنجش نرمال بودن داده‌ها از آزمون کالموگراف اسمیرنوف استفاده شد؛ و مشخص گردید که داده‌های پژوهش از ویژگی نرمال بودن تبعیت می‌کنند و می‌بایست از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده کرد. حال شاخص‌های برازش مدل پژوهش در جدول زیر ارائه شده است؛ همان‌گونه که ملاحظه می‌گردد، شاخص‌های برازش مدل در حالت بسیاری مطلوبی هستند.

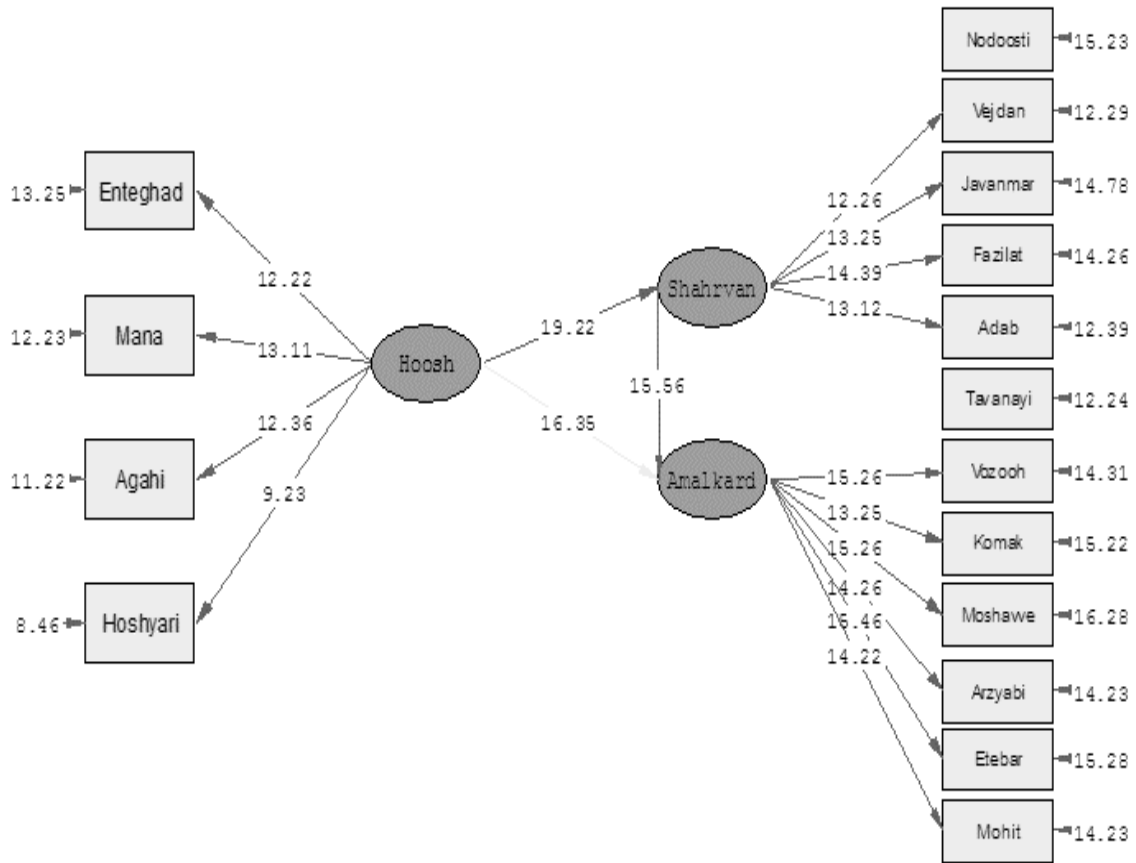
جدول ۱. شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

نوع برازش	مقادیر مطلوب	مقادیر پژوهش	شاخص‌های برازش
عالی	≤ 5	۱/۲۲	تقسیم کای-مربع بر درجه آزادی
عالی	< 0.1	۰/۰۵۲	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۸	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۹	شاخص برازش نرم (NFI)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۷	شاخص برازش غیر نرم (NNFI)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۸	شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۹	شاخص برازش افزایشی (IFI)
عالی	≥ 0.9	۰/۹۷	شاخص نیکویی برازش (GFI)
عالی	≥ 0.5	۰/۰۶۳	ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)
عالی	≥ 0.5	۰/۰۷۳	ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده استاندارد شده (SRMR)

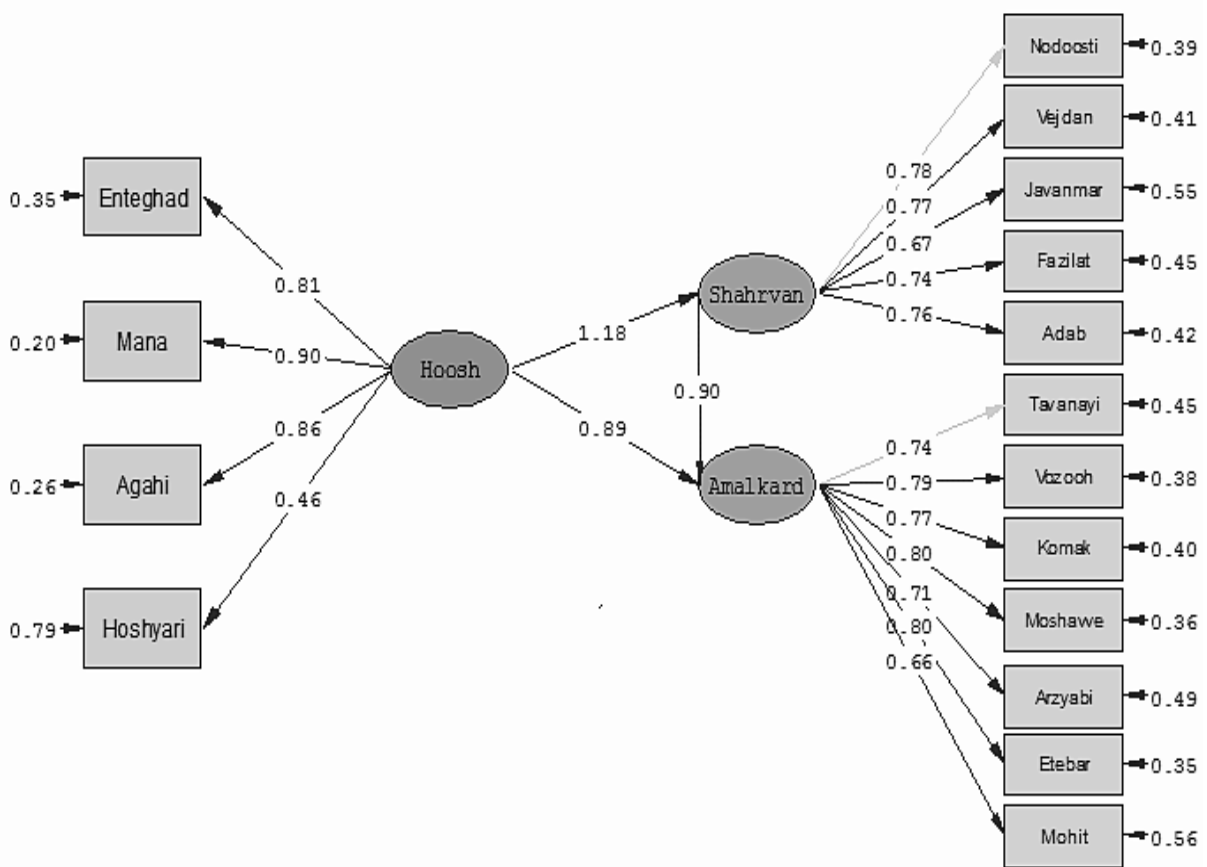
با توجه به جدول فوق شاخص‌های برازش مدل در حالت بسیار مطلوبی قرار دارند. پس از اطمینان از مناسب بودن شاخص‌های برازش مدل، نوبت به ارائه‌ی مدل معادلات ساختاری می‌رسد؛ بنابراین، ابتدا باید این مدل در حالت معنی‌داری نشان داده شود تا مشخص شود که مسیرها معنی‌دار هستند یا خیر.

مقادیر روی مسیر در مدل یابی معادلات ساختاری نشان‌دهنده‌ی آماره‌ی t تست هستند که اگر این آماره خارج از محدوده‌ی ± 1.96 باشند، روابط و اعداد روی مسیر معنی‌دار خواهند بود. همان‌طور که در شکل فوق (۴-۱۱) ملاحظه می‌شود، تمامی آماره‌های t خارج از محدوده‌ی ± 1.96 هستند؛ لذا همه‌ی روابط معنی‌دار هستند.

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود فرضیه‌ی تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. نکته‌ی قابل‌تأمل در این جا این است که اثر غیرمستقیم هوش معنوی ($\beta=1.062$) بیش از اثر مستقیم هوش معنوی ($\beta=89$) است.



شکل ۲. مدل‌یابی معادلات ساختاری در حالت معنی‌داری (منبع: یافته‌های پژوهش)



شکل ۳. مدل‌یابی معادلات ساختاری در حالت استاندارد (منبع: یافته‌های پژوهش)

جدول ۲. نتیجه‌ی فرضیات اساسی ۴ گانه‌ی پژوهش با توجه به بررسی هم‌زمان و چند به چند متغیرها

T-value	ضریب مسیر	مسیرها	
۱۶/۳۵	۰/۸۹	"هوش معنوی" بر "عملکرد سازمانی" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.	H ₁
۱۹/۲۲	۱/۱۸	"هوش معنوی" بر "رفتار شهروندی سازمانی" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.	H ₂
۱۵/۵۶	۰/۹۰	"رفتار شهروندی سازمان" بر "عملکرد سازمانی" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.	H ₃
(۱۵/۵۶, ۱۹/۲۲)	(۰/۹۰* ۱/۱۸)	"هوش معنوی" با میانجی‌گری "رفتار شهروندی سازمانی" بر "عملکرد سازمانی" تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.	H ₄

ns = nonsignificant. * p < .05. ** p < .01. *** p < .001

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی را در رابطه بین هوش معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه انجام پذیرفت. پس از طراحی مدل معادلات ساختاری مربوطه و مناسب بودن سنج‌ها، سازه‌های طراحی شده آزمون شد و پس از مناسب بودن مدل، فرضیات مورد آزمون قرار گرفت.

نتایج تحقیق نشان داد رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند نقش میانجی را به عهده داشته باشد. مدلیابی معادلات ساختاری نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معنی‌دار "هوش معنوی" با "عملکرد سازمانی" کارکنان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد؛ بنابراین به مسئولان و مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه توصیه می‌شود که ویژگی‌های ۴ گانه‌ی "هوش معنوی" یعنی ۱- تفکر وجودی انتقادی، ۲- تولید معنای شخصی، ۳- آگاهی متعالی و ۴- بسط حالت هشیاری را در خود تقویت نمایند تا ابتدا "رفتار شهروندی سازمانی" تقویت شود و در مرحله بعدی با تقویت "رفتار شهروندی سازمانی"، عملکرد سازمانی کارکنان آموزشی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه بهبود یابد؛ بنابراین هوش معنوی علاوه بر تأثیر مستقیم بر عملکرد سازمانی کارکنان آموزشی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه، به‌طور غیرمستقیم و با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد؛ اما چیزی که در این پژوهش جلوه می‌کند این است که تأثیر غیرمستقیم هوش معنوی بر عملکرد سازمانی بیشتر از تأثیر مستقیم آن بر عملکرد سازمانی می‌باشد؛ در مدلیابی معادلات ساختاری (SEM) ضریب مسیر بین متغیر هوش معنوی و عملکرد سازمانی (اثر مستقیم) برابر با ۰/۸۹ بود؛ یعنی با افزایش هر واحد هوش معنوی ۰/۸۹ واحد عملکرد سازمانی بهبود می‌یافت؛ اما ضریب مسیر بین هوش معنوی و عملکرد سازمانی از طریق رفتار شهروندی سازمانی (اثر غیرمستقیم) برابر با ۱/۰۶۲ (۰/۹۰ * ۱/۱۸) بود؛ یعنی با افزایش هر واحد هوش معنوی ۱/۰۶۲ واحد عملکرد سازمانی از طریق رفتار شهروندی سازمانی بهبود می‌یافت؛ بنابراین تفاوت تأثیر بین حالت مستقیم و حالت غیرمستقیم برابر با ۰/۱۷۲ (۰/۸۹ - ۱/۰۶۲) واحد می‌باشد که مقدار کمی نیست؛ لذا باید مسئولان سازمان این نکته‌ی ظریف اما مهم و اساسی را به‌منظور افزایش عملکرد دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی استان کرمانشاه موردتوجه قرار دهند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های (Rani et al, 2013)؛ (Danquah, 2014)؛ (Motakallem, 2014)؛ (Utomo et al, 2014)؛ (Moharamzade et al, 2016)؛ (Jasour & Avarsin, 2016)؛ (Hasanuddin & Sjahrudin, 2017)؛ (Tavakol & Shah. Talebi, 2019)؛ (Payam et al, 2017) هم سوست.

از نزدیک‌ترین پژوهش‌های انجام شده می‌توان به پژوهش (Bagherpour et al, 2016) که به بررسی رابطه هوش معنوی و تحلیل رفتار شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران پرداخت اشاره کرد که نتایج مشابه با این پژوهش را گزارش کرد و رفتار شهروندی را به‌عنوان یک متغیر میانجی توسط هوش معنوی بر عملکرد شغلی و رفتار شغلی گزارش کرد. اکثر پژوهش‌ها به معنی‌داری رابطه مستقیم هوش معنوی بر رفتار شهروندی اشاره دارند که از این جمله پژوهش‌ها می‌توان پژوهش (Haddadnia et al, 2016)؛ (Moharamzade et al, 2018) و (Payam et al, 2017) اشاره کرد که با نتایج این پژوهش نیز همخوانی دارد. از دیگر نتایج این پژوهش می‌توان به اثر هوش معنوی بر عملکرد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های استان کرمانشاه اشاره کرد که همانند پژوهش‌های (Anwar et al, 2015) و (Rani et al, 2003) رابطه مثبت و مستقیم هوش معنوی بر عملکرد سازمانی را گزارش کردند.

پیشنهادها

- پیشنهاد می‌شود دانشگاه‌های شهر کرمانشاه به منظور افزایش عملکرد سازمانی کارکنان خود توجه ویژه‌ای بر روی هوش معنوی کارکنان خود و هم چنین ایجاد شرایط رفتار شهروندی کارمندان خود داشته باشند؛ از آن جایی که رفتار شهروندی از هوش معنوی تأثیر مستقیم می‌گیرد.
- پیشنهاد می‌شود جهت افزایش رفتارهای شهروندی مثبت در نزد کارکنان شرایط ارتقاء و بهبود هوش معنوی در سازمان دانشگاه آزاد ایجاد شود و در خصوص جذب کارکنان دانشگاه علاوه بر معیارهای موجود سنجش و گزینش کارکنان تست‌های مربوط به هوش معنوی نیز اخذ گردد و به‌عنوان یک فاکتور مهم در استخدام کارکنان مورد توجه قرار گیرد.
- پیشنهاد می‌شود مسئولین دانشگاه در خصوص ایجاد محیطی که موجب ارتقا هوش معنوی کارکنان می‌شود قدم بردارند. پیشنهاد می‌شود از بین ابعاد مربوط به هوش معنوی بر روی مؤلفه تولید معنای شخصی توجه ویژه‌تری گردد.
- از طرفی با توجه به اثر مستقیم رفتار شهروندی بر عملکرد سازمانی پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها با آموزش و ارائه اصول رفتار شهروندی به کارکنان خود و برگزاری سمینارها و سخنرانی‌های مربوط به اصول رفتار شهروندی باعث افزایش توجه کارکنان به رفتار شهروندی شوند و در نهایت عملکرد سازمانی کارمندان خود را افزایش دهند.
- پیشنهاد می‌شود که از آنجایی که اثرات غیرمستقیم هوش معنوی نسبت به اثرات مستقیم آن بر عملکرد سازمانی بیشتر است؛ مسوولان دانشگاه به منظور افزایش عملکرد سازمانی به هر دو مسئله هوش هیجانی و رفتار شهروندی به‌طور هم‌زمان توجه داشته باشند.

محدودیت‌های پژوهش

در این پژوهش تمام تلاش بر این بود که نتایج به‌طور دقیق ارائه شود؛ اما در این مسیر محدودیت‌هایی وجود داشت که بیشتر این محدودیت‌ها قابل کنترل بود که از آن جمله می‌توان به توجیه و متقاعدسازی کارکنان دانشگاه در خصوص ارائه دقیق پاسخ‌ها و هم چنین صرف وقت مناسب جهت پاسخگویی به سؤالات بود که گرچه این فرایند با توجه به تعداد زیاد نمونه‌ها محدودیت‌هایی را ایجاد کرده بود اما به نحوه مطلوبی انجام پذیرفت. علاوه بر این بخشی از محدودیت‌های این پژوهش می‌تواند به اثرات سایر متغیرهای مداخله‌گر مانند ابعاد دیگر هوش، شرایط محیطی و ساختاری دانشگاه‌های کرمانشاه و تفاوت‌های پتانسیلی کارمندان آن‌ها بود که از دسترس و کنترل پژوهشگر خارج بود.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

در مطالعه حاضر فرم‌های رضایت‌نامه آگاهانه توسط تمامی آزمودنی‌ها تکمیل شد.

حامی مالی

هزینه‌های مطالعه حاضر توسط نویسندگان مقاله تأمین شد.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

1. Abbasi, Homayoun, Karimi, Javad, Hosseinabadi, Bahareh. (2016). Explaining the relationship between genuine leadership and organizational citizenship behavior by considering the mediating role of organizational trust in the Ministry of Sports and Youth. *Journal of Organizational Behavior Management Studies in Sports* 3 (3). 19-25. (In Persian)
2. Ahmadian, E. Hakimzadeh, A. Kordestani, S. (2013), Job stress and spiritual intelligence: A case study. *World Applied Sciences Journal*, 22(11). 1667-1676.
3. Alam, S. (2014), The relationship between spiritual intelligence and transformational. *European Journal of Experimental Biology*, 4(3). 369-373.
4. Ali Shah, T. Ellahi, A. (2012), Workplace spirituality, emotional intelligence and job satisfaction: Pakistani managers in focus. *International Conference on Management (2nd ICM 2012) Proceeding. International Conference on Humanities, Economics and Geography. March, 17-18. (In Persian)*

5. Allen, R. S. Dawson, G, Wheatley, K. and White, C.S. (2008). Perceived diversity and Organizational Performance. *Employee Relations*, 30(1). 20-41.
6. Amaratunga, D. & Baldry, D. (2002). Moving from Performance Measurement to Performance Management, *Facilities*, 20(5/6). 218-235.
7. Anwar MA, Osman-Gani AM. (2015). The effects of spiritual intelligence and its dimensions on organizational citizenship behaviour. *Journal of Industrial Engineering and Management*; 8(4):1162.
8. Asghari, M. & Shirvani, A. (2015). The Relation between spiritual intelligence and hospital performance (Case Study: Therapeutic Personnel of Shahid Fayazbakhsh Hospital). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(3). 287–303. (In Persian)
9. Bagherpour M, Abdollahzadeh H. (2016). The relationship between spiritual intelligence and job burnout considering the mediating role of organizational citizenship behavior among education staff in Mazandaran province. *National Law Quarterly*; 6 (23): 46-35. (In Persian)
10. Bienstock CC. De Moranville CW. Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Service Marketing*. 2003; 17(4): 357-73.
11. Chen, L. Y. & Barnes, F. B. (2006). Leadership behaviors and Knowledge Sharing in professional Service Firms engaged in strategic Alliances. *Journal of applied management and entrepreneurship*, 11(2). 51-70.
12. Cohen A. Koll Y. Professionalism and organizational citizenship behavior: an empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology*. 2004; 19(4): 6.
13. Come au DJ.Griffith RL. Structural interdependence, personality, and organizational citizenship behavior: an examination of person-environment interaction. *Personnel Review*.
14. Danquah, E. (2014), Analyze of the effect of emotional intelligence on the financial performance: A banking perspective. *British Journal of Marketing Studies*, 2(3). 34-50.
15. Estanesti, S. (2016). The study of impact spiritual intelligence on job performance of manager. *International Academic Journal of Organisational Behavior and Human Resource Management*, 3(5). 1–8.
16. Foroudi, P. Jim, Z. & Gupta, S (2016). Influence of innovation and loyalty, *Journal of business research*. Available at: <http://www.slideshare.net/panteagraph/influence-of-innovation-capability-and-customerexperience> (Accessed on lion).
17. Galavandi H. (2016). Predicting work ethics based on the spirituality in the workplace. *Ethics in Science and Technology*, 11(1). 75-84. (In Persian).
18. Ghorbani, M. Haghghi, M. Mohammad, I. Tajrishi, A. & Rasta- Moghadam, A. (2012). The relationship between spiritual intelligence and organizational commitment in a government organization. *Quarterly Journal of Management and Development Process*, 25(3), 67-92. (In Persian.)