

## تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی: جو اخلاقی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)

علی نصر اصفهانی، استادیار، گروه مدیریت دانشگاه اصفهان، ایران\*

زینب امیری، دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه لرستان، ایران

مجتبی فرخی، دانشجوی دکتری رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی دانشگاه اصفهان، ایران

محسن سیفی، دانشجوی دکتری بازاریابی دانشگاه اصفهان، ایران

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش متغیر میانجی جو اخلاقی سازمان در سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان انجام شده است. این پژوهش به لحاظ اینکه عوامل مؤثر بر سایش اجتماعی را با معنویت در محیط کار و متغیر میانجی جو اخلاقی بررسی می‌کند و سایش را به عنوان متغیر وابسته در نظر می‌گیرد، نسبت به پژوهش‌های گذشته، نوآوری دارد. جامعه آماری این پژوهش، شامل ۲۷۰ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان بود که با تعیین حجم نمونه آماری به روش تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان، ۱۵۹ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد معنویت در محیط کار میلیمن و همکاران (۲۰۰۳)، سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) و پرسشنامه جو اخلاقی سازمان ویکتور و کولن (۱۹۹۳) استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و روایی سازه به کمک روش معادلات ساختاری و برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS21 و Amos21 انجام شد. فرضیه‌های پژوهش با استفاده از روش معادلات ساختاری بررسی شد. نتایج نشان‌دهنده تأثیر معکوس معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰/۴۵)، تأثیر مستقیم معنویت در محیط کار بر جو اخلاقی سازمانی با ضریب مسیر (۰/۷۸) و تأثیر معکوس جو اخلاقی سازمانی بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰/۳۵) بود. همچنین نتایج پژوهش نشان داد جو اخلاقی سازمان در تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با ضریب مسیر (-۰/۲۷) نقش میانجی را ایفا می‌کند.

کلیدواژه‌ها: معنویت، معنویت در محیط کار، سایش اجتماعی، جو اخلاقی سازمان.

## مقدمه و بیان مسأله

معنا در زندگی مفهومی روان‌شناختی است که به‌عنوان یک صفت شناختی شخصیت مفهوم‌سازی شده است، در شناخت انسان ریشه دارد و بین افراد متفاوت است (Ho et al., 2010: 658). معنویت با جستجوی وجودی برای معنا و هدف مرتبط است. از نظر برکر و ونگ (1988) معنا در زندگی عبارت است از آگاهی از ادراک نظم، یکپارچگی و هدف در زندگی، پیگیری و دستیابی به اهداف با ارزش و متعاقباً دست‌یافتن به حس کمال. بین معنا در زندگی و معنویت، رابطه وجود دارد. وجود معنویت در محیط کار می‌تواند به ایجاد جوّ اخلاقی در سازمان منجر شود. جوّ اخلاقی، باوری مشترک در میان کارکنان از وجود رویه‌ها و سیاست‌های اخلاقی در سازمان است و جنبه روان‌شناختی دارد. در حالی که سازمان‌ها دربرگیرنده جوّهای زیادی هستند، جوّ اخلاقی برای سازمان‌ها مهم بوده و بر رفتار اخلاقی کارکنان مؤثر است. جوّ اخلاقی سازمان، دربرگیرنده ادراک از درست و اشتباه در محیط کاری است و هنجارهایی را برای پذیرش و ردّ رفتارهای سازمانی ارائه می‌کند (رحیم‌نیا و نیکخواه فرخانی، ۱۳۹۲: ۳۶). یکی از معظلات بیشتر سازمان‌ها در عصر کنونی، رفتارهای مخرب و ضدانسانی است که بیشتر سازمان‌ها درگیر آن هستند. سازمان‌ها سالانه هزینه‌های زیادی به دلیل رفتارهای مخرب در محیط کار متحمل می‌شوند. در بیشتر سازمان‌ها بر اساس بررسی‌های انجام‌شده، رفتارهای مخرب، در مسائل اعتقادی و اخلاقی ریشه دارد. یکی از علل رفتارهای مخرب در سازمان‌ها نبود معنویت است. اریکسون<sup>۱</sup> (2010) در بررسی‌های خود در مورد علل رفتارهای مخرب در سازمان از جوّ اخلاقی نامناسب و نبود معیارهای اخلاقی در سازمان یاد می‌کند (امیری، ۱۳۹۲: ۳). یکی از رفتارهای مخرب در محیط کار که توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده است، سایش اجتماعی است. سایش اجتماعی مانعی است که یک فرد از روی قصد و غرض با هدف ازبین‌بردن شهرت و اعتبار فرد

دیگر ایجاد می‌کند (Dunn & Maurice, 2014: 56). سایش اجتماعی می‌تواند موجب بروز رفتارهای مخرب در سازمان شود. این رفتارها در قالب خصومت‌های شخصی، خرابکاری، انتقادهای غیرسازنده، توهین به یکدیگر، ایجاد مانع در رسیدن به اهداف و ازبین‌بردن آبرو و اعتبار دیگران خود را نمایان می‌کند که موجب ایجاد جوّ ناسالم در سازمان خواهد شد (Duffy et al., 2006: 105). با توجه به آثار مخرب سایش اجتماعی در سازمان‌ها و زمینه‌های به‌وجودآورنده این موضوع از جمله نبود معنویت در محیط کار و جوّ اخلاقی ناسالم در سازمان، این پژوهش به دنبال تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با متغیر میانجی جوّ اخلاقی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان است. سازمان تأمین اجتماعی از سازمان‌های خدماتی مهم در اصفهان است و جزء سازمان‌هایی است که بیشترین تعداد ارباب رجوع را در طول یک روز دارد. به‌علت تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان به این سازمان، عوامل زیادی برای پاسخگویی مناسب به مراجعه‌کنندگان و عملکرد مناسب کارکنان دخیل هستند که برخی از این عوامل به فضای کاری مربوط هستند؛ مانند معنویت در محیط کار و جوّ اخلاقی و برخی عوامل بیشتر جنبه شخصی دارند؛ مانند سایش اجتماعی که باید به این عوامل توجه کرد (البته عوامل متعدد دیگری نیز وجود دارند؛ اما در این پژوهش بر این عوامل تأکید می‌شود). در بررسی‌های انجام‌شده در مورد پژوهش‌های گذشته مشخص شد که تاکنون به تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی و متغیر میانجی جوّ اخلاقی توجه نشده است. اگر وجود معنویت در محیط کار بر کاهش سایش اجتماعی تأثیر عمیق‌تری داشته باشد، به نظر می‌رسد این موضوع در بستر یک جوّ اخلاقی، مؤثرتر خواهد بود؛ بنابراین وجود متغیر جوّ اخلاقی نیز این پژوهش را از دیگر پژوهش‌ها متمایز می‌کند. به نظر می‌رسد با توجه به گسترش پژوهش‌ها بر موضوع معنویت در محیط کار و حرکت سازمان‌ها به سمت معنویت‌گرایی و نیز نیاز سازمان‌ها برای حل معضلات

<sup>1</sup> Ericsson

هستی و پیراستن نفس از تعلق مادیات و آراستن آن به روحانیت احکام و دستورات دین مبین اسلام (امیری، ۱۳۹۲: ۹).  
تعریف معنویت با معنویت در محیط کار<sup>۲</sup> فرق دارد. مایرز<sup>۳</sup> (1990) بیان می‌کند معنویت در کار، نیرویی الهام‌بخش و برانگیزاننده برای جستجوی مداوم برای یافتن هدف و معنا در زندگی کاری، درک عمیق و ژرف از ارزش کار، زندگی، پهناوری عالم هستی، موجودات محیط طبیعی و نظام باور شخصی است (Crossman, 2010: 597).

معنویت در محیط کار دربرگیرنده تلاش برای جستجو و یافتن هدف نهایی در یک فرد برای زندگی کاری و برقراری ارتباط قوی بین فرد و همکارانش و دیگر افرادی است که به‌گونه‌ای در کارش مشارکت دارند و همچنین سازگاری یا یگانگی بین باورهای اساسی یک فرد با ارزش‌های سازمانش (شیخی‌نژاد و احمدی، ۱۳۸۷: ۵۰).

اصول معنویت در کار شامل خلاقیت (تلاشی آگاهانه برای دیدن افکار متفاوت)، ارتباط (وسیله‌ای که افراد را ترغیب می‌کند با همدیگر کار کنند)، احترام‌گذاشتن (احترام به خود و دیگران که شامل احترام به محیط، خلوت شخصی افراد، نظرات متفاوت، فلسفه‌ها، جنسیت، سبک زندگی، توانایی، اعتقادات و شخصیت می‌شود)، چشم‌انداز (یعنی دیدن و ترسیم ماورای امور ظاهری)، مشارکت (شامل مسئولیت‌پذیری افراد و اعتماد به دیگران می‌شود)، انرژی (وقتی افراد احساس خلاقیت می‌کنند و می‌توانند نظرات و افکار خود را بیان کنند. انرژی شامل احترام نسبت به مدیریت و خود فرد و همسالان می‌شود؛ به عبارتی دیگر وقتی انرژی منفی است، دشمنی و تخاصم در موقعیت‌های کاری افزایش می‌یابد) و انعطاف‌پذیری (سازگاری با تغییر) می‌شود (Zafar, 2010: 106).

مفهوم‌سازی معنویت در محیط کار در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی مطرح می‌شود:

غیراخلاقی مانند سایش در محیط کار، انجام پژوهشی در مورد تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش میانجی متغیر جوّ اخلاقی ضروری است؛ بنابراین، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با متغیر میانجی جوّ اخلاقی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان است.

### معنویت در محیط کار<sup>۱</sup>

انسان‌ها به دوران جدید و بی‌سابقه‌ای در زندگی خود وارد شده‌اند، دورانی که در آن، دنیا به‌شدت در حال تغییر و تحول است. در چهارصد سال گذشته، غرب بین دنیای بیرونی و دنیای درونی تفاوت قائل شده است و فعالیت‌های دنیوی را از اموری مثل مذهب، معنویت و عرفان به‌کلی جدا کرده است (Usman, 2010: 185). از اواخر قرن گذشته، در دهه نود قرن بیستم، نوعی یکپارچگی مجدد بین زندگی بیرونی و درونی در حال شکل‌گیری بوده است. یکی از حوزه‌های مهمی که این یکپارچگی در آن مطرح شده است، محیط کسب و کار سازمان‌ها است. ورود مفاهیمی همچون اخلاق، حقیقت، باور به خدا یا نیرویی برتر، درستکاری، وجدان، رادمردی و گذشت، اعتماد، بخشش، مهربانی، احساسات، ملاحظه، معناجویی در کار، همبستگی با همکاران، تشویق همکاران، احساس صلح و هماهنگی، نوع دوستی، و ... به پژوهش‌ها و اقدامات مدیریتی و کسب و کار، نشان‌دهنده ظهور پارادایم جدیدی است. به عقیده بسیاری از پژوهشگران، این پارادایم جدید محیط کار، پارادایم معنویت است (Crossman, 2010: 596).

معنویت تمایل به پیدا کردن هدف نهایی و مطلوب و زندگی کردن بر اساس این اهداف است (Purnamasaria & Amaliah, 2015: 828). بر اساس مبانی اسلامی، معنویت عبارت است از توجه و اهتمام به باطن تعالیم و آموزه‌های نظری و عملی دین و به‌طور کلی، توجه به باطن و غیب

<sup>2</sup> Workplace Spirituality

<sup>3</sup> Myers

<sup>1</sup> Spirituality in the workplace

برداشت روانی کارکنان درباره سیاست‌های اخلاقی و روش‌های حاکم بر سازمان و بخش‌های آن است (Deconinck, 2013: 529). نقطه مشترک در همه تعریف‌ها در مورد جو اخلاقی عبارت است از برداشت اینکه چه رفتاری اخلاقی بوده و چرا آن رفتار درست است (Oncer & Yeldiz, 2012: 716).

ویکتور و کالن، جو اخلاقی را بر اساس دو معیار، اخلاقی (خیرخواهی، خودخواهی و اصول اخلاقی) و کانون تحلیل (فردی، سازمانی و اجتماعی) تعریف می‌کنند. معیارهای اخلاقی در تصمیم‌گیری سازمانی به کار گرفته می‌شود. کانون تحلیل به کسانی اشاره دارد که درباره موضوعات اخلاقی می‌اندیشند. سطح فردی به دلالت‌های اخلاقی در فرد، سطح سازمانی به گروه‌هایی در سیستم‌های اجتماعی و سطح اجتماعی به دلالت‌های اخلاقی ماورای سازمان و گروه اشاره دارد. هنگامی که این دو سطح ترکیب شوند، نوعی جو اخلاقی به شکل زیر به وجود می‌آید (Duh, 2010: 477).

۱- کار بامعنا (در سطح خودی): حس عمیق معنا و مقصود در کار است. این بعد معنویت در محیط کار مشخص می‌کند که چگونه کارکنان در کارهای روزمره در سطح خودی تعامل دارند. هر فردی انگیزش درونی، تمایل و علایقی برای مبادرت به انجام فعالیت‌هایی دارد که معنای بیشتری به زندگی او و دیگران می‌بخشد.

۲- احساس همبستگی (در سطح گروهی): بعد دیگر معنویت در محیط کار، احساس نوعی پیوند و احساس همبستگی عمیق با دیگران است. تعاملات بین کارکنان، ارتباطات ذهنی، احساس معنوی بین کارکنان در گروه‌های کاری است.

۳- همسویی ارزش‌ها (در سطح سازمانی): بعد دیگر معنویت در محیط کار، تجربه یک حس قوی از همسویی بین ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت مأموریت و ارزش‌های سازمان است؛ به این معنی که افراد باور دارند مدیران و کارکنان در سازمان، ارزش‌های مرتبط و نوعی وجدان کاری قوی دارند و سازمان به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارد (Attafar et al., 2012: 9).

### جو اخلاقی<sup>۱</sup>

جو، یک متغیر سیستمی است که می‌کوشد افراد، گروه‌ها و زیرسیستم‌های یک سازمان را به همدیگر نزدیک‌تر کرده و یکپارچه کند (Bahar, 2014: 361). پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی و غیرقانونی در محیط‌های کاری، توجه مدیران و رهبران را به ایجاد و تقویت جو اخلاقی جلب می‌کند (رحیم‌نیا و نیکخواه فرخوانی، ۱۳۹۰: ۸۴). جو اخلاقی عبارت است از "احساس سازمان" درباره محتوای اخلاقی فعالیت‌ها یا جنبه‌هایی از کار که با رفتارهای اخلاقی مرتبط می‌شود. جو اخلاقی درباره این احساس است که آیا کارکنان و مدیران، کارها را درست انجام می‌دهند؟ (Filipova, 2015: 16). جو اخلاقی در یک سازمان شامل

<sup>1</sup> Ethical Climate

جدول ۱- انواع جوّ اخلاقی (Duh, 2010: 477).

معیارهای اخلاقی		کانون تحلیل	
فردی	اجتماعی	سازمانی	اجتماعی
خودخواهی	کارایی	سود سازمانی	مسئولیت‌پذیری اجتماعی
خیرخواهی	قوانین و ضوابط حرفه‌ای	علاقه تیمی	قوانین و ضوابط حرفه‌ای
اصول اخلاقی		قوانین و رویه‌های سازمانی	

اخلاقی خود تبعیت کنند و افراد تحت هدایت اصول اخلاقی فردی خود قرار دارند (Elci & Alpkın, 2009: 299).

### سایش اجتماعی<sup>۲</sup>

اخیراً پژوهشگران سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری منابع انسانی به زوایای تاریک زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی و جزئیات روابط نزدیک میان فردی پی برده‌اند. سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که در طول زمان از کارکنان صادر شده و باعث تضعیف توانایی‌های شخص مورد سایش می‌شود. این توانایی‌ها مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، اعتبار و محبوبیت در سازمان است (خائف الهی و علی‌پور درویشی، ۱۳۸۸: ۴۶).

سایش اجتماعی سازمانی که یکی از نتایج منفی زندگی اجتماعی و ناشی از ارتباطات اجتماعی سازمانی است که با ایجاد تحلیل رفتگی و بیگانگی سازمانی در کارکنان، هزینه‌های سنگینی برای سازمان‌ها و جامعه دارد (Hershcovis, 2011: 501). سایش اجتماعی در سازمان عبارت است از احساسات و هیجان‌های منفی مانند خشم و بی‌علاقگی نسبت به یک فرد خاص، ارزشیابی منفی از نگرش‌ها، فعالیت‌ها و تلاش‌های شخص مزبور و سایر رفتارهای عمدی و ارادی، مانند خودداری از ارائه اطلاعات مهم شغلی و سازمانی به فرد که از سوی سرپرست، همکاران و یا سایر افراد انجام می‌شود، به گونه‌ای که توانمندی‌های فرد را برای رسیدن به اهداف مختل می‌کند (Edvard & Lee, 2014: 56).

کارکنان در سازمان ممکن است با همکاران و سرپرست

ابعاد جوّ اخلاقی سازمانی که در این پژوهش بر آن‌ها تأکید شده است، از دیدگاه السی و آلپکان<sup>۱</sup> (2009) شامل موارد زیر است:

- مراقبت و توجه: در سازمان‌هایی که جوّ اخلاقی حاکم است، کارکنان به دنبال رشد و توسعه نیکی‌ها و خوبی‌ها هستند و دغدغه اصلی کارکنان این است که چه چیزی برای دیگران بهترین است.

- قوانین و مقررات: این بعد بیان می‌کند که از کارکنان انتظار می‌رود فراتر از هر ملاحظه دیگری، قوانین و مقررات را در نظر بگیرند و اینکه آیا یک تصمیم، قوانین را نقض می‌کند یا خیر؟

- ضوابط: این بعد بیان‌کننده این موضوع است که کارکنان موفق کسانی هستند که ضوابط را رعایت می‌کنند و افراد کاملاً تابع سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌های ابلاغی هستند و آن‌ها را رعایت می‌کنند.

- ابزاری: در سازمان‌هایی که جوّ اخلاقی در آن حاکم است، افراد بیشتر به دنبال منافع سازمان خود هستند و کار زمانی غیراستاندارد محسوب می‌شود که برخلاف منافع سازمان باشد.

- کارایی: این بعد بیان‌کننده این موضوع است که کارآمدترین روش، همواره راه درست و صحیح است و از همه انتظار می‌رود فراتر از هر موضوعی به دنبال انجام کارشان به صورت کارآمد باشند.

مستقل: در سازمان‌هایی که جوّ اخلاقی حاکم است، هر فردی خودش تصمیم می‌گیرد که چه چیزی درست و چه چیزی غلط است. از افراد انتظار می‌رود از باورهای شخصی و

<sup>2</sup> Social Undermining

<sup>1</sup> Elci & Alpkın

آگاهانه آسیب می‌زند، پشت سر فرد بدگویی می‌کند، جلوی دیگران به‌طور آشکار به فرد توهین می‌کند، تلاش می‌کند به‌گونه‌ای رفتار کند که فرد احساس بی‌کفایتی کند، موفقیت‌های فرد را کم‌اهمیت و بی‌ارزش نشان می‌دهد، اطلاعات لازم در مورد کارها را به فرد نمی‌دهد، در مورد فرد شایعه‌پراکنی می‌کند، باعث بروز احساسات منفی در فرد می‌شود و اگر احساس کند که انجام کاری و یا ارائه ایده فرد موجب تحسین وی از سوی مدیران عالی و همچنین متزلزل شدن جایگاهش می‌شود، تلاش می‌کند مانع رسیدن فرد به اهدافش شود (Hershcovis, 2011: 503).

دوردن و همکاران (2007) معتقد است سایش اجتماعی در بین کارکنان با همکاران و سرپرستان در سه سطح مستقیم، کلامی و فیزیکی ممکن است رخ دهد (Durden et al., 2007: 344). انواع سایش و مصداق‌های آن در جدول ۲ به‌طور خلاصه نشان داده شده است.

خود دچار سایش اجتماعی شوند. در سطح همکاران، این رفتارها معمولاً شامل موارد زیر می‌شود: به فرد توهین می‌کنند، در مورد فرد شایعه پراکنی می‌کنند، پشت سر فرد به بدی صحبت می‌کنند، در مورد کار اطلاعات گمراه‌کننده و غلط می‌دهند، به‌گونه‌ای با فرد برخورد می‌کنند که وی احساس بی‌کفایتی کند، ایده‌های فرد را کم‌اهمیت و ساده لوحانه نشان می‌دهند، انتقاداتی را مطرح کنند که سازنده نیست، زمانی که دیگران در مورد فرد بدگویی می‌کنند، برای حمایت از فرد تلاشی نمی‌کنند، همواره فرد را رقیب خود می‌دانند و برای رسیدن به پست بالاتر با وی رقابت می‌کنند و تلاش می‌کنند با رفتارهای سیاسی، سرعت کار فرد را کاهش دهند و مانع رسیدن فرد به اهدافش شوند. در سطح سرپرست، رفتارهای سایش شامل رفتارهایی از جمله این موارد است: سرپرست، فرد را در زمان بازخواست کاری تحقیر می‌کند، به تلاش‌های فرد برای رسیدن به اهدافش

جدول ۲- سطوح سایش اجتماعی در سازمان

نوع سایش اجتماعی	سطح سایش	مصداق
با سرپرست	مستقیم	دفاع نکردن از فرد در موارد بحرانی، تحقیر فرد یا ایده‌های وی
	کلامی	بدگویی، کنایه و زخم زبان زدن
	فیزیکی	ایجاد مانع در ارتباط با دیگران، جلوگیری از رسیدن به اهداف به‌طور آگاهانه.
با همکار	مستقیم	بدنام کردن فرد با شایعه‌پراکنی و بدگویی، ندادن اطلاعات به‌صورت عمدی
	کلامی	بدگویی، اظهار نظر غلط
	فیزیکی	ترور شخصیت، ضربه زدن به‌صورت عمدی

### معنویت در محیط کار و سایش اجتماعی

عوامل بروز سایش در سطح سازمان، نبود احساس پیوند درونی فرد با همکاران و سرپرست و نداشتن احساس همبستگی بین همکاران و سرپرستان است که این امر خود ناشی از نبود ارتباطات مؤثر بین آن‌ها است. بین معنویت در سازمان و ارتباطات مؤثر بین کارکنان و مدیران، ارتباطی مستقیم وجود دارد. معنویت باعث بهبود ارتباطات می‌شود. معنویت در کار به توسعه احترام بین کارکنان کمک خواهد کرد. وجود احترام بین کارکنان و سرپرستان موجب می‌شود که آن‌ها از بدگویی، شایعه‌پراکنی، تحقیر یکدیگر و ترور شخصیت دیگران به‌عنوان مصادیق سایش اجتماعی خودداری

مفهوم معنویت در کار و سازمان به‌عنوان احساس کاری خاص برای انرژی دادن به افراد برای انجام دقیق کارها در نظر گرفته می‌شود. در رویکرد درون‌گرا به معنویت، معنویت نوعی آگاهی درونی است که از درون هر فرد بر می‌خیزد و فراتر از ارزش‌ها و باورهای برنامه‌ریزی شده است. با اینکه تأکید این دیدگاه بر درون انسان است؛ این دیدگاه شامل احساس پیوند درونی فرد با کارش و با دیگران نیز می‌شود. همچنین در این رویکرد معنویت شامل احساس همبستگی و ارتباط میان خود و دیگران است (فرهنگی، ۱۳۸۵: ۱۱۹). یکی از

روزمره در سطح خودی تعامل دارند. هر فردی انگیزش درونی، تمایل و علایقی برای مبادرت به انجام فعالیت‌هایی دارد که معنای بیشتری به زندگی خود و دیگران می‌بخشند. معنویت در محیط کار، تجربه یک حس قوی از همسویی بین ارزش‌های فردی کارکنان با رسالت مأموریت و ارزش‌های سازمان است؛ یعنی افراد باور دارند مدیران و کارکنان در سازمان، ارزش‌های مرتبط و نوعی وجدان کاری قوی دارند و سازمان نسبت به رفاه کارکنان و همبستگی آنان توجه دارد. رفتارهای اخلاقی در یک سازمان به‌عنوان مسأله‌ای مهم برای مدیریت مطرح است و مدیریت باید نقشی اساسی در بالابردن رفتارهای اخلاقی داشته باشد. امروزه، سازمان‌ها به مسائل اخلاقی توجه می‌کنند و درصد آن هستند که سطح استانداردهای اخلاقی را افزایش دهند. جوّ اخلاقی درون یک سازمان، رفتارهای اخلاقی کارکنان را در محیط کار به‌صورتی معنادار تحت تأثیر قرار می‌دهد (Edwina, 2010: 114). جوّ اخلاقی مناسب از نظر صاحب‌بنظران دربرگیرنده موارد متعددی است؛ اما از صداقت و اعتماد به‌عنوان دو عنصر مهم در جوّ اخلاقی سازمان می‌توان نام برد. وجود معنویت در محیط کار، صداقت و اعتماد را بین تمام مجموعه سازمان گسترش می‌دهد. معنویت موجب ایجاد حس تعلق به دیگران و خودکامیابی و بروز احساس تکامل فرد در محیط کار و زندگی می‌شود که این امر به افزایش فضائل اخلاق در سطح سازمان منجر می‌شود. رفتار غیراخلاقی در سازمان‌ها نیز به یک مسأله مهم برای همه اعضای جامعه تبدیل شده است. فعالیت‌ها و رفتار اخلاقی در سازمان‌ها نگرانی مهمی برای فعالان و پژوهشگران است. افراد درباره رفتار نامناسب سازمان‌ها و مدیران درباره فعالیت‌های اخلاقی کارمندان نگران هستند (شاکری‌نیا، ۱۳۹۰: ۲۰). به‌گفته جوز (2010) به نظر می‌رسد درخواست معنویت به یک علاقه در زندگی تبدیل شده است و ریشه‌ای مستقیم در اخلاق دارد. معنویت، زیربنایی برای ارزش‌ها و هنجارها اخلاقی در سازمان فراهم می‌کند. صاحب‌بنظران بیان کرده‌اند که افراد معنوی در سازمان،

کنند (Duffy et al., 2006: 107). معنویت در کار به توسعه اعتماد بین کارکنان و سرپرستان کمک می‌کند. وجود اعتماد در بین کارکنان موجب می‌شود همکاران و سرپرستان از تحقیر یکدیگر خودداری کنند و نسبت به یکدیگر انتقادات سازنده داشته باشند نه مخرب. تحقیرکردن دیگران و انتقادات غیرسازنده از موارد ایجادکننده سایش اجتماعی است که با توسعه اعتماد می‌توان آن‌ها را کاهش داد (Taylor, 2014: 7). معنویت، رهنمونی درونی به سوی هدف‌های انسانی و خداپسندانه است، آدمی را از اسارت خودنگری نجات می‌دهد و از یک عنصر خودنگر و احیاناً ستمگر، انسانی فرانگر، عدالت‌خواه و حق‌طلب می‌سازد و از نظر انتخاب وسیله هرگز به انسان اجازه نمی‌دهد حقی را ضایع کند و آن را ناچیز بشمارد. وجود این نوع دیدگاه در بین کارکنان موجب می‌شود همکاران و سرپرستان از ضربه‌زدن عمدی به یکدیگر، تلاش برای جلوگیری از رسیدن به اهداف دیگران به‌طور آگاهانه و ایجاد مانع در ارتباط با دیگران خودداری کنند (Attafar et al., 2012: 47). یکی از ابعاد معنویت کار، احساس همبستگی در میان همه کارکنان و بخش‌های سازمان است که موجب می‌شود احساس نوعی پیوند و احساس همبستگی عمیق با دیگران به وجود آید و تعاملات بین کارکنان و ارتباطات ذهنی افزایش یابد. در این شرایط، مواردی از قبیل تحقیر یکدیگر، کنایه‌زدن به همکاران و زیردستان، ندادن اطلاعات به همکاران، شایعه‌پراکنی، رقابت بر سر پست و مقام و توهین به یکدیگر کاهش می‌یابد (امیری، ۱۳۹۲: ۴۰). بر اساس این مطالب، فرضیه اول پژوهش بدین صورت طراحی می‌شود که معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان تأثیر دارد.

### معنویت و جوّ اخلاقی سازمانی

معنویت یک حس عمیق معنا و مقصود در کار است. معنویت در محیط کار مشخص می‌کند که چگونه کارکنان در کار

اصفهان تأثیر دارد.

### نقش میانجی جوّ اخلاقی در تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی

بروز رفتارهای منفی در سطوح مختلف سازمان همواره از دغدغه‌های مدیران بوده است. در بیشتر سازمان‌ها، خشونت، قلدری، تجاوز، ترور شخصیت، تعارض و سایش اجتماعی همیشه وجود داشته است (Duffy et al., 2006: 102). در بررسی جوز (2010) مشخص شد یکی از علل اصلی وجود رفتارهای خشونت‌آمیز در سازمان، نبود معنویت است (Jose, 2010: 44). همچنین دیکونیک (2013) در پژوهش‌های خود از نبود جوّ اخلاقی مناسب در بین سطوح مختلف سازمان به‌عنوان یکی از دلایل وجود رفتارهای خشونت‌آمیز و منفی در سازمان نام می‌برد (Deconinck, 2013: 530). صاحب‌نظران به سایش اجتماعی نیز به‌عنوان یک رفتار غیر اخلاقی توجه کرده‌اند. وجود معنویت در محیط کار باعث می‌شود رفتارهای مخرب به حداقل ممکن برسد. مدیران می‌توانند با ایجاد جوّی دوستانه و مبتنی بر همکاری به‌جای رقابت مخرب، باعث کاهش استرس کارکنان شوند و احساس همبستگی و وفای کارکنان را افزایش دهند. تبیین واضح رسالت و چشم‌انداز سازمان برای کارکنان، نظرسنجی از آنان درباره ارزش‌های سازمان و تلاش برای توجه به سلامت روحیه و شرایط زندگی آن‌ها نیز به پذیرش بیشتر اهداف و ارزش‌های سازمانی از سوی کارکنان و در نتیجه ایجاد جوّ اخلاقی می‌تواند منجر شود؛ بنابراین مدیران هم باید به نیازهای معنوی افراد توجه داشته باشند و هم باید برای ایجاد یک جوّ سازمانی پویا و انگیزاننده تلاش کنند. با چنین اقداماتی می‌توان امیدوار بود که کارکنان ضمن رضایت شغلی بالا، از انجام دادن وظیفه در سازمان لذت ببرند و رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری انجام می‌دهند و از رفتارهای مخرب از جمله قلدری و سایش اجتماعی خودداری کنند (Herscovis, 2011: 507)؛ بنابراین فرضیه چهارم پژوهش بدین صورت است که

ارزش‌های اخلاقی را بیشتر رعایت می‌کنند و در پی ایجاد منافع بیشتر برای سازمان هستند (Jose, 2010: 446)؛ بنابراین فرضیه دوم پژوهش بدین صورت طراحی شده است که معنویت در محیط کار بر جوّ اخلاقی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان تأثیر دارد.

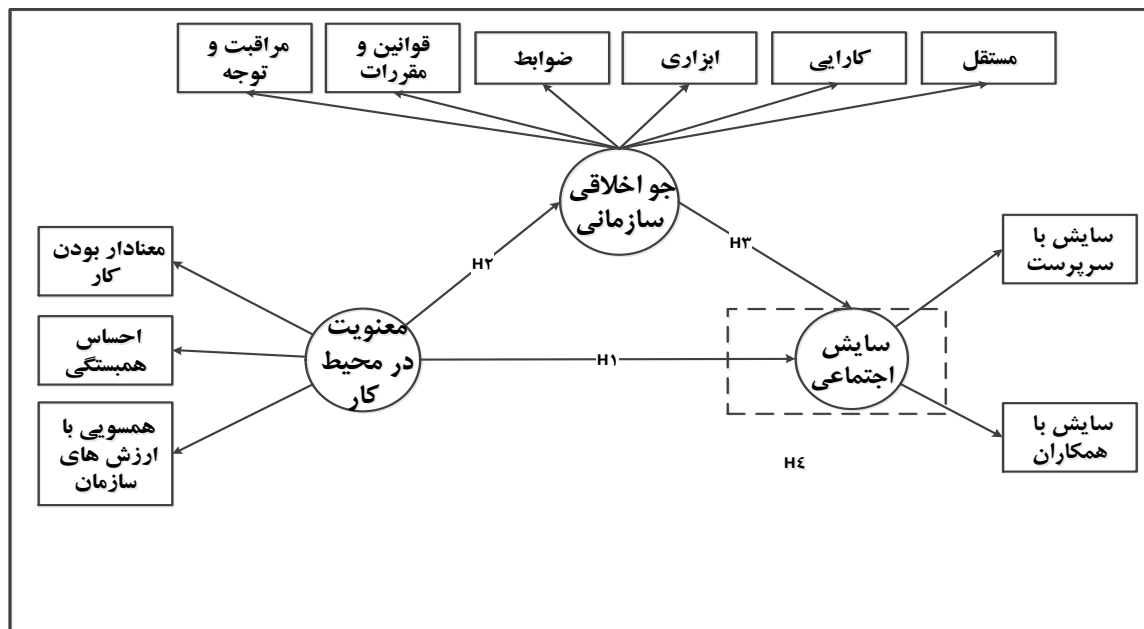
### جوّ اخلاقی و سایش اجتماعی

جوّ اخلاقی در سازمان‌ها منبع اطلاعاتی مهمی برای کارکنان خواهد بود که در نظر می‌گیرد چه اعمالی در یک زمینه کاری، "درست" یا اخلاقی هستند. جوّ اخلاقی که افراد ادراک کرده‌اند، به تعیین مسائل مربوط به اخلاقیات و تعیین ملاک برای فهم و ارزیابی و رفع کردن آن مسائل اخلاقی کمک می‌کند. اغلب جوّ کاری اخلاقی متداول در یک سازمان را تحلیل انتخاب‌های اخلاقی افراد آن تعیین می‌کند. جوّ اخلاقی یکی از عوامل شکل‌دهنده نگرش‌های کارکنان است. وجود جوّ اخلاقی مناسب در سازمان موجب می‌شود فرهنگ سازمانی از رفتارهای منفی و خشونت‌آمیز پاک شود (احمدی و پناهی، ۱۳۸۸: ۳۵). اگر شرایط سازمان به سمت اخلاقی شدن پیش رود، رفتارهای انحرافی، تعارض، قلدری و احساسات منفی در بین کارکنان جایی ندارد. یکی از نکات مهم در ایجاد جوّ اخلاقی در محیط کار، پای‌بندی مدیران ارشد سازمان به اصول اخلاقی است. برای جلوگیری از سایش اجتماعی در بین افراد و مدیران، ترویج فرهنگ نوع‌دوستی، محبت، همکاری و همدلی، مهربانی و مدارا ضروری است (Craig, 2009: 16). یکی از موضوعات اساسی زمینه‌ساز بروز سایش اجتماعی، وجود تعارض در بین همکاران و مدیران است. وجود جوّ اخلاقی سازمانی با جلوگیری از تعارض مخرب در سطوح مختلف سازمان باعث جلوگیری از بروز سایش اجتماعی در قالب رفتارهای آگاهانه و عمدی برای جلوگیری از رسیدن افراد به هدفشان می‌شود (Taylor, 2014: 9). بر اساس این، فرضیه سوم پژوهش بدین صورت است که جوّ اخلاقی بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی شهر



پژوهش، مدل مفهومی پژوهش که بر اساس آن فرضیه‌های شکل گرفته‌اند، به شکل زیر است:

معنویت در محیط کار با جو اخلاقی بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان تأثیر دارد. بر اساس مطالب بیان شده در بخش مفاهیم نظری



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

مهر ۹۳ انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۷۰ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان بود که با تعیین حجم نمونه آماری به روش تصادفی ساده و بر اساس جدول مورگان، ۱۵۹ نفر تعیین شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد معنویت در محیط کار میلیمن و همکارانش (۲۰۰۳) با ۱۳ پرسش، سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) با ۱۴ پرسش و پرسشنامه جو اخلاقی سازمان ویکتور و کولن (۱۹۹۳) با ۱۸ پرسش استفاده شد. تمام پرسش‌ها بر اساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (خیلی کم، کم، تاحدودی، زیاد و خیلی زیاد) ارزش‌گذاری شده‌اند. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و روایی سازه به کمک روش معادلات ساختاری استفاده شد. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه معنویت در کار، ۹۴ درصد، برای پرسشنامه جو اخلاقی سازمان، ۸۸ درصد و برای

H1: معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان تأثیر دارد.  
 H2: معنویت در محیط کار بر جو اخلاقی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان تأثیر دارد.  
 H3: جو اخلاقی سازمانی بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان تأثیر دارد.  
 H4: معنویت در محیط کار با متغیر میانجی جو اخلاقی سازمانی بر سایش اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی اصفهان تأثیر دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ استراتژی گردآوری اطلاعات، کمی - توصیفی است که هدف آن بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با نقش متغیر میانجی جو اخلاقی سازمان است که در بازه زمانی مرداد تا

پرسشنامه سایش اجتماعی، ۹۶ درصد برآورد شد که نشان‌دهنده مناسب بودن پایایی پرسشنامه‌ها است. ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- نتایج تحلیل روایی و پایایی مؤلفه‌های پژوهش

متغیرهای پژوهش	مؤلفه‌ها	تعداد پرسش‌ها	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
	معنادار بودن کار	۴	۰/۹۰
معنویت در محیط کار	احساس همبستگی	۵	۰/۸۴
	همسویی با ارزش‌های سازمان	۴	۰/۸۸
	مراقبت و توجه	۳	۰/۷۷
	قوانین و مقررات	۳	۰/۷۳
جو اخلاقی سازمان	ضوابط	۳	۰/۷۶
	ابزار	۳	۰/۷۵
	کارایی	۳	۰/۷۷
	مستقل	۳	۰/۷۷
سایش اجتماعی	سایش با سرپرست	۷	۰/۹۴
	سایش با همکار	۷	۰/۹۲

تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش‌های آماری از جمله ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS21 و AMOS21 انجام شده است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴- مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه آماری پژوهش

جنسیت	زن (۳۸٪)	مرد (۶۲٪)
تحصیلات	دپلم (۱۴/۶٪)	کارشناسی (۵۱/۵٪)
سن	زیر ۳۰ سال (۱۲/۸٪)	۴۱-۵۰ سال (۴۷/۶٪)
سابقه کار	کمتر از ۵ سال (۱۱/۴٪)	۱۱-۱۵ سال (۳۵/۵٪)
	۵-۱۰ سال (۲۹/۷٪)	بالتر از ۱۶ سال (۲۳/۴٪)
	کاردانی (۹/۷٪)	کارشناسی ارشد (۲۴/۳٪)

بر اساس جدول ۴، ۳ درصد از پاسخ‌دهندگان، زن و ۶۲ درصد از آن‌ها مرد بوده‌اند. از نظر تحصیلات، ۵۱/۵ درصد از نمونه مدرک کارشناسی، ۹/۷ درصد کاردانی، ۱۴/۶ درصد دپلم و ۲۴/۳ درصد از آن‌ها مدرک کارشناسی ارشد داشتند. از نظر سنی، بیشترین گروه سنی مربوط به گروه سنی ۴۱-۵۰ سال با درصد فراوانی ۴۷/۶ درصد از کل نمونه بود. از نظر سابقه کار، بیشتر افراد نمونه سابقه بین ۱۱-۱۵ با درصد فراوانی ۳۵/۵ داشتند.

در بین متغیرهای پژوهش، معنویت در محیط کار، بیشترین مقدار میانگین (۳/۱۴۲) و سایش اجتماعی، کمترین مقدار میانگین (۲/۳۵۴) است. نتایج تحلیل همبستگی پیرسون با توجه به جدول ۵ نشان داد بین معنویت در محیط کار و جو اخلاقی سازمان با ضریب (۰/۷۲۴) رابطه مستقیم، بین معنویت در محیط کار و سایش اجتماعی با ضریب (-۰/۴۱۴) و بین سایش اجتماعی و جو اخلاقی سازمان (۰/۳۱۲-) رابطه معکوس وجود دارد.

مقادیر میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در جدول ۵ نشان داده شده

جدول ۵- ضرایب همبستگی، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	معنویت در محیط کار	جوّ اخلاقی سازمان	سایش اجتماعی	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری
معنویت در محیط کار	۱			۳/۱۴۲	۰/۷۸۶	۰/۰۰۱
جوّ اخلاقی سازمان	۰/۷۲۴**	۱		۳/۰۹۷	۰/۵۶۳	۰/۰۰۱
سایش اجتماعی	-۰/۴۱۴*	-۰/۳۱۲	۱	۲/۳۵۴	۰/۸۶۷	۰/۰۰۱

\*\* در سطح ۰/۰۱ معنادار است

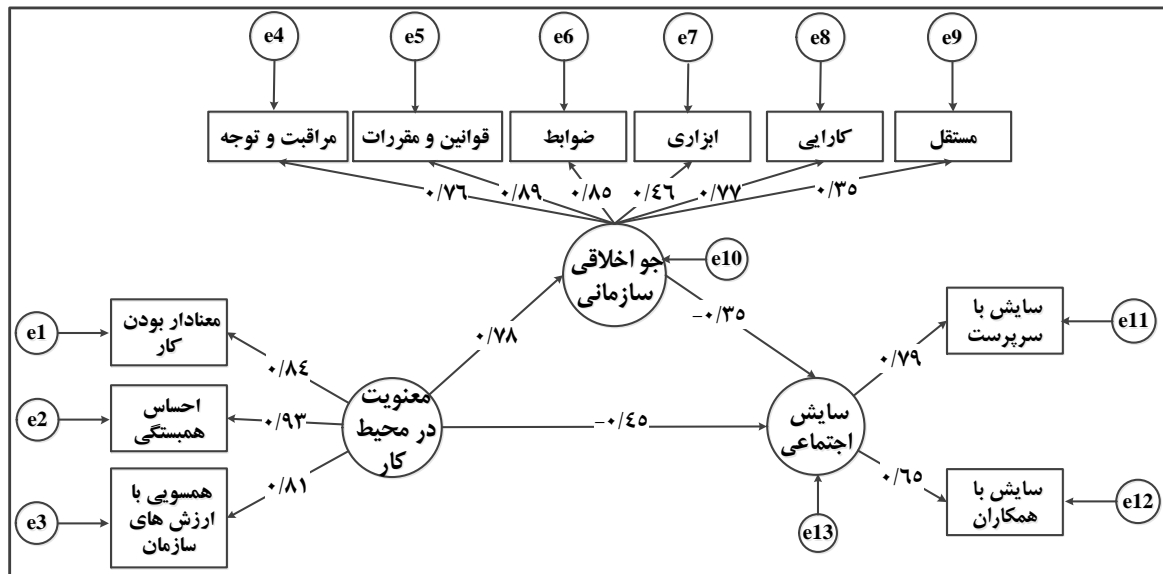
اساس پرسش‌های پرسشنامه نشان می‌دهد. گفتنی است مقدار بارهای عاملی باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد. در جدول ۶ ملاحظه می‌شود مقدار بارهای عاملی دو پرسش q12 و q25 کمتر از ۰/۵ است که به همین دلیل، این دو پرسش در تحلیل‌ها حذف شده‌اند.

با استفاده از روش تحلیل عاملی مرتبه اول، قابلیت اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش با پرسش‌های پرسشنامه سنجیده شد. جدول ۶ نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول با نرم‌افزار AMOS را در مورد متغیرهای معنویت در محیط کار، جوّ اخلاقی سازمان و سایش اجتماعی را بر

جدول ۶- مقدار بار عاملی (FL) متغیرهای پژوهش

متغیر	پرسش‌ها	ضریب استاندارد	متغیر	پرسش‌ها	ضریب استاندارد
معنادار بودن کار	q1	۰/۸۶	احساس همبستگی	q5	۰/۶۵
	q2	۰/۹۸		q6	۰/۶۶
	q3	۰/۷۹		q7	۰/۷۳
	q4	۰/۷۳		q8	۰/۷۸
همسویی با ارزش‌های سازمان	q10	۰/۶۴	مراقبت و توجه	q14	۰/۷۸
	q11	۰/۸۳		q15	۰/۳۰
	q12	۰/۹۰		q16	۰/۸۸
	q13	۰/۸۹			۰/۸۱
قوانین و مقررات	q17	۰/۶۳	ضوابط	q20	۰/۶۲
	q18	۰/۹۲		q21	۰/۸۳
	q19	۰/۵۵		q22	۰/۷۲
		۰/۵۵			۰/۷۲
ابزاری	q23	۱/۳۴	کارایی	q26	۰/۶۵
	q24	۰/۵۳		q27	۰/۸۳
	q25	-۰/۰۸		q28	۰/۷۲
		-۰/۰۸			۰/۷۲
مستقل	q29	۰/۶۲	سایش با سرپرست	q32	۰/۷۹
	q30	۰/۹۰		q34	۰/۵۱
	q31	۰/۶۹		q36	۰/۹۱
		۰/۶۹		q38	۰/۸۶
سایش با همکار	q33	۰/۷۸		q40	۰/۷۸
	q35	۰/۸۴		q42	۰/۸۵
	q37	۰/۹۱		q44	۰/۸۶
	q39	۰/۶۸			۰/۸۶
	q41	۰/۷۰			۰/۸۶
	q43	۰/۸۲			۰/۸۶
	q44	۰/۸۲			۰/۸۶
	q45	۰/۸۲			۰/۸۶

مدل پژوهش بر اساس معادلات ساختاری در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲- مدل‌سازی معادلات ساختاری (ضرایب معنی‌داری و بارگذاری‌های عاملی تأییدی)

و مقتصد استفاده شده است. در جدول ۷ مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل ارائه شده است.

برای برازش مناسب بودن مدل پژوهش بر اساس معادلات ساختاری از سه دسته شاخص برازش مطلق، تطبیقی

جدول ۷- شاخص‌های برازش مدل کلی پژوهش

نوع شاخص	شاخص‌ها	مبنای تصمیم‌گیری	مقدار شاخص در الگوی مدنظر
شاخص‌های برازش مطلق	(CMIN)	-----	۱۴۲/۱۷۱
شاخص برازش تطبیقی	Value -P	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۷۸
	CFI	≥ ۰/۹	۰/۹۶
	TLI	≥ ۰/۹	۰/۹۱
شاخص برازش مقتصد	PNFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۶۰۹
	PCFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۶۴۱
	RMSEA	≤ ۰/۰۸	۰/۰۷۶
	CMIN/DF	کمتر از ۵	۳/۴۶۸

از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود و همچنین مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار P نشان‌دهنده تفاوت معنادار مقدار محاسبه‌شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۰/۹۵ است. نتایج فرضیه‌های پژوهش در جدول ۸ نشان داده شده است.

برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR<sup>۱</sup> و P استفاده شده است. مقدار بحرانی، مقداری است که از حاصل تقسیم "تخمین وزن رگرسیونی" بر "خطای استاندارد" به دست می‌آید. بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد. کمتر

جدول ۸- نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	P-value	CR	ضریب مسیر	مسیر
تأیید	۰/۰۰۳	-۲/۹۶	-۰/۴۵	معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی تأثیر دارد.
تأیید	***	۲/۴۰	۰/۷۸	معنویت در محیط کار بر جوّ اخلاقی سازمان تأثیر دارد.
تأیید	۰/۰۰۵	-۲/۲۱	-۰/۳۵	جوّ اخلاقی بر سایش اجتماعی تأثیر دارد.
تأیید	***	-۵/۳	-۰/۲۷	جوّ اخلاقی سازمان نقش میانجی در رابطه بین تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی دارد.

مدرک لیسانس بیشتر از کاردانی است. نتایج آزمون آنوا نشان داد تفاوت معناداری میان متغیرهای پژوهش با سابقه خدمت و سن پاسخ‌دهندگان وجود ندارد.

#### نتیجه و پیشنهادها

تغییرات بنیادی در حال شکل‌گیری در محیط کار است و گرایش به سمت معنویت یکی از موضوعات اساسی در این تغییرات خواهد بود. ایجاد معنویت در محیط کار، ماهیت کار را تغییر می‌دهد. افراد در جستجوی معنا در کارشان هستند. آن‌ها به دنبال راهی هستند که زندگی کاری را با زندگی معنوی پیوند بزنند. با برخورداری از معنویت، مدیران خواهند توانست نه تنها بهره‌وری را در محیط کار یا سازمان خود بهبود بخشند، بلکه از آن مهم‌تر به آرامش خاطر و رضایت باطن یا یک فضای اخلاقی می‌توانند دست یابند و محیطی را فراهم آورند تا همکاران و کلیه بخش‌های سازمان در این فضای اخلاقی، وظایف خود را بهتر انجام دهند. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با متغیر میانجی جوّ اخلاقی انجام شد. نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی تأثیر دارد. این فرضیه، تأثیر معکوس بین این دو متغیر را نشان داد؛ یعنی هرچه میزان معنویت در محیط کار افزایش یابد، میزان سایش در سطح سازمان کاهش می‌یابد. وجود معنویت در محیط کار به رشد ذهنی، افزایش حس تعلق به دیگران، ایجاد علاقه به دیگران و تقویت فرهنگ سازمانی منجر می‌شود. در فرهنگ سازمانی حاصل از معنویت به‌علت افزایش رشد ذهنی و احساس تعلق به دیگران، کارکنان و

با توجه به جدول ۸ می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با توجه به ضرایب مسیر و مقدار بحرانی (CR) فرضیه‌های اول تا سوم تأیید شد. تأثیر معنویت در کار بر سایش اجتماعی (-۰/۴۵) و تأثیر جوّ اخلاقی سازمان بر سایش اجتماعی (-۰/۳۵) و معنویت در محیط کار بر جوّ اخلاقی سازمان (۰/۷۸) است. اگر متغیر میانجی جوّ اخلاقی سازمان در تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی وارد مدل شود، میزان تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با جوّ اخلاقی سازمان ۰/۲۷- می‌شود. از آنجا که تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی با جوّ اخلاقی سازمان با مقدار ضریب مسیر (-۰/۲۷) بیشتر از تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی به‌طور مستقیم با مقدار ضریب مسیر (-۰/۴۵) است، می‌توان نتیجه گرفت متغیر جوّ اخلاقی سازمان، نقش میانجی در تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی دارد.

برای بررسی رابطه بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و متغیرهای پژوهش (معنویت در محیط کار، سایش اجتماعی و جوّ اخلاقی) از آزمون T مستقل در مورد جنسیت و از آزمون آنوا در مورد سابقه خدمت، سن و تحصیلات استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون T مستقل، بین متغیرهای پژوهش در بین زنان و مردان تفاوتی نشان نداد. در بررسی رابطه بین تحصیلات و متغیرهای پژوهش، نتایج آزمون آنوا نشان داد بین تحصیلات و متغیر سایش اجتماعی، تفاوت معناداری وجود دارد که بر اساس نتایج آزمون توکی مشخص شد میزان سایش اجتماعی در بین دارندگان مدرک فوق لیسانس بیشتر از لیسانس و همچنین میزان سایش اجتماعی در بین دارندگان

گفت وجود معنویت باعث می‌شود فضای اخلاقی در سطح سازمان به وجود آید. هرچه معنویت در کار افزایش یابد، اصول اخلاقی در سازمان بیشتر رعایت می‌شود و افراد به آن پای‌بندی بیشتری خواهند داشت. وجود معنویت موجب گسترش صداقت و اعتماد خواهد شد که دو عنصر اساسی اخلاقی در محیط سازمان هستند. زمانی که صداقت در بین کارکنان افزایش یابد، رابطه آن‌ها مبتنی بر اعتماد خواهد بود و در چنین فضایی می‌توان انتظار داشت که فضائل اخلاقی رشد کنند و جوّ اخلاقی مناسبی در سازمان حاکم شود. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های ادوینا (2010) و جوز (2010) مطابقت دارد. بر اساس نتایج این فرضیه، موارد زیر به مدیران تأمین اجتماعی شهر اصفهان پیشنهاد می‌شود:

- تدوین منشور اخلاقی سازمان بر اساس مبانی معنویت در محیط کار
- التزام عملی مدیران سازمان به منشور اخلاقی برای نهادینه‌کردن آن در کل سازمان
- مشارکت دادن کارکنان در تدوین منشور اخلاقی برای پای‌بندی آن‌ها به اصول اخلاقی
- ایجاد ساز و کارهای تشویقی و تنبیهی برای اجرای منشور اخلاقی سازمان
- بازنگری در قوانین و مقررات که لازم است با ارزش‌های معنوی مرتبط شوند.
- نتایج فرضیه سوم پژوهش نشان داد جوّ اخلاقی سازمانی بر سایش اجتماعی تأثیر دارد. نتایج این فرضیه نشان داد جوّ اخلاقی سازمانی به صورت غیرمستقیم بر سایش اجتماعی تأثیر دارد. این موضوع نشان می‌دهد هرچه میزان پای‌بندی به اصول اخلاقی در سازمان بیشتر باشد، سایش اجتماعی بین کارکنان کاهش می‌یابد. جوّ اخلاقی در سازمان به دنبال کاهش رفتارهای غیراخلاقی در سازمان است. یکی از این رفتارها، سایش اجتماعی است. وجود جوّ اخلاقی در سازمان موجب رشد و بالندگی کارکنان خواهد شد. زمانی که کارکنان به بالندگی برسند، رفتارهای غیراخلاقی از جمله تخریب دیگران،

سرپرستان به یکدیگر احترام می‌گذارند و این‌گونه تحقیر و توهین به یکدیگر کاهش می‌یابد. همچنین وجود معنویت می‌تواند موجب شود کارکنان و مدیران به دلیل احساس تعلقی که به دیگران دارند، از بدگویی و دشمنی‌های عمدی با یکدیگر که موجب بروز سایش اجتماعی می‌شود، خودداری کنند. فرهنگ سازمانی حاصل از معنویت موجب می‌شود کارکنان و مدیران به عقاید و احساسات یکدیگر احترام بگذارند و از پیشرفت و رشد همکاران خود خوشحال شوند و از رقابت‌های مخرب با یکدیگر خودداری کنند. هدف غایی از معنویت، نزدیکی به خداوند و رسیدن به کمال است. هرگاه هدف از معنویت، نزدیکی به خداوند باشد، افراد به دنبال رابطه غیرانسانی با دیگران نیستند و از رفتارهای غیرمعارف مانند سایش با دیگران خودداری می‌کنند؛ زیرا این رفتارها مانع رسیدن و نزدیکی به خداوند است. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های دافی و همکاران (2006)، تیلور (2014) و عطافر و همکاران (2013) همخوانی دارد. بر اساس نتایج این فرضیه، به مدیران سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- کمک به کارکنان برای به‌وجودآوردن و تقویت یک حس عمیق معنا و مقصود در کار
- ایجاد روابط صمیمانه در محیط کار با آموزش ارتباطات انسانی به کارکنان
- برخورد قاطعانه با رفتارهای توهین‌آمیز به دیگران (از قبیل تمسخر و استهزای کارمند از سوی رئیس و برعکس و ...)
- برای جلوگیری از ایجاد سایش
- تلاش برای کاهش تعارض‌ها و رقابت‌های غیراصولی در کار برای افراد با توسل به اعتقادات مذهبی برای جلوگیری از ایجاد سایش
- برنامه‌ریزی برای تقویت روحیه نوع‌دوستی در کارکنان برای جلوگیری از ایجاد سایش
- نتایج فرضیه دوم پژوهش نشان داد معنویت در محیط کار بر جوّ اخلاقی سازمانی تأثیر دارد. بر اساس این، می‌توان

کارکنان در هر جایی که فعالیت می‌کنند، در جستجوی کاری بامعنا، امیدبخش بوده و خواستار متعادل کردن زندگی هستند. سازمان‌ها با کارکنان رشدیافته و بالنده‌ای روبه‌رو هستند که به دنبال کاری بامعنا، هدفمند و پرورش محیط‌های کاری با چنین ویژگی‌هایی هستند. در واقع معنویت در کار با افزایش صداقت، اعتماد و تعهد در کار همراه است، وجود این عوامل به ایجاد جوّ اخلاقی در سازمان منجر می‌شود و روابط کارکنان بر اساس صداقت و اعتماد شکل می‌گیرد که در این نوع روابط، رفتارهای سایشی جایی ندارد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های دافی و همکاران (2006) و دی‌کونیک (2013) همخوانی دارد. بر اساس نتایج این فرضیه، پیشنهادها زیر به مدیران تأمین اجتماعی شهر اصفهان ارائه می‌شود:

- گسترش شعائر معنوی اسلامی در سطح سازمان از قبیل نماز و مراسم مذهبی
- برگزاری دوره‌های ارتباطات بین فردی برای آشنایی کارکنان با رفتارهای اخلاقی و ارتباطات مناسب انسانی
- در نظر گرفتن برنامه‌هایی برای گسترش جوّ اخلاقی در برنامه‌های بلندمدت سازمان
- تعیین مصادیق کلی و جزئی غیر اخلاقی که به سایش منجر می‌شوند و مکتوب کردن آن‌ها در سازمان
- تدوین چشم‌انداز اخلاقی سازمان در روند توسعه سازمان
- پررنگ کردن معنویت در برنامه‌ریزی سازمان در همه سطوح برای گسترش آن در بین همه سطوح و کارکنان
- برگزاری دوره‌های اخلاقی در سازمان بر اساس مبانی دینی

در پایان در مقایسه این پژوهش با پژوهش‌های دیگر در زمینه سایش اجتماعی می‌توان گفت در پژوهش‌های قبلی، سایش اجتماعی بیشتر یک متغیر مستقل بوده و رابطه آن با متغیرهای رفتار سازمانی بیشتر سنجیده شده است؛ اما در این پژوهش سایش، یک متغیر وابسته در نظر گرفته شده و تأثیر متغیرهای سازمانی یعنی معنویت در محیط کار و جوّ اخلاقی

انتقادات غیرسازنده، بدگویی پشت سر همکاران و بی‌ادبی و اهانت که زمینه‌ساز سایش بین کارکنان است، کاهش خواهد یافت. رشد و بالندگی انسان موجب کاهش توهین به یکدیگر، کاهش تعارض‌های غیرکارکردی، تخریب‌نکردن دیگران و کاهش انتقادات غیرسازنده که زمینه‌ساز سایش اجتماعی است، خواهد شد. نتایج این فرضیه با پژوهش‌های احمدی و پناهی (۱۳۸۸) و کرینگ (2009) مطابقت دارد. بر اساس نتایج این فرضیه به مدیران تأمین اجتماعی شهر اصفهان، موارد زیر توصیه می‌شود:

- تلاش برای فرهنگ‌سازی اصول اخلاقی در سازمان
- بازنگری در اصول اخلاقی سازمان با توجه به ارزش‌های کارکنان و سازمان
- تشکیل کمیته اخلاقی سازمان
- رسیدگی سریع به تخلفات اخلاقی کارکنان برای جلوگیری از رفتارهای سایشی

نتایج فرضیه چهارم پژوهش نشان داد جوّ اخلاقی در تأثیر معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی نقش میانجی را ایفا می‌کند. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد برای اینکه معنویت، تأثیر بیشتری بر سایش اجتماعی داشته باشد، باید در جوّ اخلاقی سازمان نهادینه شود. هرچه معنویت در محیط کار افزایش یابد، میزان التزام افراد با اصول اخلاقی افزایش می‌یابد و این گونه رفتارهای غیر اخلاقی از جمله سایش اجتماعی در سطح سازمان کاهش می‌یابد. معنویت در محیط کار موجب نهادینه شدن اخلاق در کل سازمان می‌شود. زمانی که کار برای کارکنان معنا داشته باشد و آن‌ها در محیط کار به دنبال دستیابی به هدفی والا باشند، رفتارهای سایشی مانند حسادت و تنگ‌نظری، نفرت و کینه‌توزی کاهش خواهد یافت. از آنجا که ریشه بسیاری از رفتارهای غیر اخلاقی، نبود معنویت در افراد است، وجود معنویت موجب کاهش بروز رفتارهای غیر اخلاقی خواهد شد و جوّ اخلاقی سالم‌تری در سازمان حاکم می‌شود که با این جوّ اخلاقی، ریشه‌های بروز سایش اجتماعی را می‌توان از بین برد. امروزه به نظر می‌رسد،

بر آن بررسی شده است. در جدول ۹ برخی از پژوهش‌های گذشته و تفاوت آن‌ها با پژوهش حاضر بیان شده است.

جدول ۹- تفاوت بین برخی از پژوهش‌های پیشین با پژوهش حاضر

عنوان پژوهش	پژوهشگر	تفاوت با این پژوهش
تأثیر سایش اجتماعی بر عدالت سازمانی	ادوارد و لی (2014)	در نظر گرفتن سایش به عنوان متغیر مستقل و
بررسی رابطه سایش اجتماعی با تعارض بین فردی	اریک (2012)	همچنین تأثیر آن بر یک متغیر رفتار سازمانی. در
سنجش میزان سایش اجتماعی و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان	سانچز (2011)	این پژوهش بر متغیرهای سازمانی تأکید شده و
الگوی سایش اجتماعی در سطح همکاران و سرپرستان و تأثیر آن بر ارتباطات فردی	ورسو و همکاران (2009)	سایش اجتماعی، متغیر وابسته است. همچنین در این پژوهش از یک متغیر میانجی (جو)
سایش اجتماعی و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی	انسل و همکاران (2007)	اخلاقی) استفاده شده است.
طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی	خائف الهی و علی پور درویشی (۱۳۸۸)	

## منابع

- احمدی، ع. ا. و پناهی، ب. (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر جو اخلاقی بر نگرش‌ها و رفتارهای شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور آذربایجان شرقی»، پژوهش‌های مدیریت، ۲، ش ۵، ص ۵۵-۳۳.
- امیری، ز. (۱۳۹۲). «تأثیر رهبری معنوی اسلامی از طریق توانمندسازی کارکنان بر بهبود عملکرد کارکنان در شرکت گاز استان لرستان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- خائف الهی، ع. و علی پور درویشی، ز. (۱۳۸۸). «طراحی مدل سایش اجتماعی نیروی انسانی و پیامدهای ارتباطات میان فردی»، پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، دوره ۱۴، ش ۶۶ (۲)، ص ۶۵-۴۵.
- رحیم‌نیا، ف. و نیکخواه فرخانی، ز. (۱۳۹۰). «تأثیر جو اخلاقی سازمان بر هویت سازمانی و تمایل به ترک خدمت فروشندگان»، اخلاق در علوم رفتاری و فناوری، ۶، ش ۴، ص ۹۴-۸۴.
- رحیم‌نیا، ف. و نیکخواه فرخانی، ز. (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر جو اخلاقی سازمان بر عملکرد سازمانی و تمایل به ترک خدمت»، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، ۱۲، ش ۳۷، ص ۲۲-۵.
- شیخی‌نژاد، ف. و احمدی، گ. (۱۳۸۷). مدیریت درپرتو معنویت، مجله تدبیر، ش ۲۰۲، ص ۵۳-۴۹.
- شاکری‌نیا، ا. (۱۳۹۱). «رابطه جو اخلاقی و حمایت سازمانی بر رفتار مدنی سازمانی در پرستاران بیمارستان‌های شهر رشت»، فصلنامه بیمارستان، ۱۱، ش ۱، ص ۲۸-۱۹.
- فرهنگی، ع. ا. (۱۳۸۵). «معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی»، نشریه فرهنگ مدیریت، ۴، ش ۱۳، ص ۱۷-۹.
- Attafar, A. Farokhi, M. Amiri, Y. and Amiri, Z. (2013) "Studyind the Effects of Islamic Spirituality on the Organizational Citizenship Behavior with Regard to the Mediating Role of Organizational Identity Slamic Azad University as a Case Study", *International Journal Science and Technology*, 3(3):8-20.
- Bahar, O. Türker, O. Timo, L. (2014) "Trip-Focused Organizational Safety Climate: Investigating the Relationships with Errors, Violations and Positive Driver Behaviours in Professional Driving", *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 26: 361-369.
- Craig, D. (2009) "Emotional and Behavioral Reactions to Social Undermining: A Closer Look at Perceived Offender Motives",



- Individual Differences*, 48(5): 658-663.
- Jose, D. (2010) "The Effect of Workplace Spirituality on Team Effectiveness", *Journal of Management Development*, Available at [www.Emeraldinsight.com](http://www.Emeraldinsight.com), p 443-452.
- Öncer, A.Z. Yıldız, M.L. (2012) "The Impact of Ethical Climate on Relationship between Corporate Reputation and Organizational Identification", *Social and Behavioral Sciences*, 58: 714-723.
- Purnamasaria, P. Amaliahb, I. (2015) "Fraud Prevention: Relevance to Religiosity and Spirituality in the Workplace", *Social and Behavioral Sciences*, 211: 827 – 835.
- Taylor, R.D. (2014) "Kin Social Undermining, Adjustment and Family Relations Among Low-Income African American Mothers and Adolescents: Moderating Effects of Kin Social Support", *Journal of Child and Family Studies*, 15(5):1-14.
- Usman, A. (2010) "Leadership Spirituality in Banking Professionals and Its Impact on Organizational Commitment", *International Journal of Business and Management*, 5(3): 185-193.
- Zafar, J. (2010) "Measuring Religiosity and Workplace Spirituality in Pakistan: a Case Study of Armed Forces and University Teachers", *Cross-cultural Communication*, 8: 104-111.
- Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1): 14-24.
- Crossman, J. (2010) "Conceptualising Spiritual Leadership in Secular Organizational Contexts and Its Relation to Transformational, Servent and Environmental Leadership", *Leadership and Organization Development Journal*, 31(7): 596-608.
- Deconinck, J. (2013) "The Influence of Ethical Climate and Managerial Successi China", *Journal of Business Ethics*, 99:527–534.
- Duh, M. Belak, J. Milfelner, B. (2010) "Core Values, Culture and Ethical Climate as Constitutional Elements of Ethical Behaviour: Exploring Differences Between Family and Non-Family Enterprises", *Journal of Business Ethics*, 97:473–489.
- Dunn, J. Maurice, E. (2014) "Envy and Social Undermining in Organizations", *Social and Behavioral Sciences*, 106:54-68.
- Durden, E. D. Hill, T. D. & Angel, R. J. (2007) "Social Demands, Social Supports and Psychological Distress among Low Income Women", *Journal of Social and Personal Relationships*, 24: 343-361.
- Duffy, M. Ganster, D. Jason, D. Johnson, J. Pagon, M. (2006) "The Social Context of Undermining Behavior at Work", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101: 105-126.
- Edwina, P. (2010) "Spirituality and Ethnic Entrepreneurship in Sweden, aut University, Auck Land, New Zealand, Available online at [www.Emeraldinsight.com](http://www.Emeraldinsight.com), 29(1):114–116.
- Edvard, C. Lee, M. (2014) "The Impact of Social Undermining on Organizational Justice", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34(12):53-70.
- Elçi, M. Alpkın, L. (2009) "The Impact of Perceived Organizational Ethical Climate on Work Satisfaction", *Journal of Business Ethics*, 84:297–311.
- Filipova, A. (2015) *Perceived organizational support and ethical work climates as predictors of turnover intention of licensed nurses in skilled nursing facilities, United States - Michigan*, Western Michigan University.
- Hershcovis, M. (2011) "Incivility, Social Undermining, Bullying...oh My!": A Call to Reconcile Constructs within Workplace Aggression Research", *Journal of Organizational Behavior*, 32(3): 499–519.
- Hoa, M.Y. Cheunga, F. Cheung, S.F. (2010) "The Role of Meaning in Life and Optimism in Promoting Well-Being", *Personality and*