

بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: اداره کل آموزش و پرورش استان قم)

نرگس جهانگیر اصفهانی^۱، رمضان جهانیان^{۲*}

۱. کارشناس ارشد، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج، کرج، ایران

۲. دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج، کرج، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۷/۰۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۰)

چکیده

شرایط کاملاً ناپایدار حاکم بر سازمان‌ها و لزوم اثربخشی سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌هایی که به نحوی با مسائل آموزشی در تعامل‌اند، نیاز به نسل ارزشمندی از کارکنان را بیش از پیش آشکار کرده است، این تحقیق با هدف بررسی رابطه هوش معنوی و رفتارهای شهروندی سازمانی میان کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم انجام گرفت. به این منظور، رابطه هوش معنوی با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (شامل ادب، جوانمردی، حسن شهروندی، وظیفه‌شناسی و نوع‌دوستی) آزمون شد. جامعه آماری تحقیق حاضر همه کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم است که در مجموع، ۲۶۳ نفر بودند. نمونه‌ای به حجم ۱۵۳ نفر بر اساس جدول مورگان، و به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که روایی آن از طریق روایی محتوا و روایی سازه، و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ (برابر با ۰/۹۱۱) بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با اجرای رگرسیون چندمتغیره و ضریب همبستگی پیرسون انجام گرفت. نتایج نشان داد همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، بجز جوانمردی با هوش معنوی رابطه مثبت و معنادار دارند و رابطه هوش معنوی و جوانمردی معنادار نیست. در نهایت، پیشنهادهایی بر مبنای نتایج تحقیق مطرح شد.

کلیدواژگان

ادب، جوانمردی، حسن شهروندی، نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، هوش معنوی.

* نویسنده مسئول، رایانامه: ramezan.jahanian@yahoo.com

مقدمه

هوش یکی از ویژگی‌های مهم فردی است که ناشی از تفاوت‌های فردی بین افراد است (Arbabisarjou et al., 2013, p.46). از گذشته، هوش به عنوان یکی از عوامل موفقیت فرد در زندگی، مطرح بوده است؛ مسئله مهم این است که بهره هوشی، تعیین کننده موفقیت فرد در درازمدت نیست؛ به عبارت دیگر، همیشه این طور نیست که هر کس هوش منطقی بالاتری داشته باشد، موفق تر است. در بعضی موارد، افراد بسیار باهوش در زندگی موفق نیستند و برعکس، افرادی با بهره هوشی کمتر موفقیت‌های فراوانی را کسب کرده‌اند. در واقع، مشخص شده است وقتی افراد به موفقیت‌هایی نزدیک می‌شوند، فرایندهایی پیچیده را سپری می‌کنند. در واپسین سال‌های سده بیستم شواهد روان‌شناسی، عصب‌شناسی، انسان‌شناسی و علوم شناختی نشان داد هوش دیگری هم وجود دارد که از آن با نام هوش معنوی، فراهوش یا هوش وجودی یاد می‌شود و می‌تواند موفقیت افراد را تحت تأثیر قرار دهد (Zohar & Marshall, 2000). ویگل ولث^۱ (۲۰۰۴) چهار نوع هوش را معرفی می‌کند: هوش فیزیکی، هوش شناختی، هوش عاطفی و هوش معنوی (Arbabisarjou et al., 2013, p.46).

از طرفی، یکی از مقوله‌هایی که می‌تواند به کارکنان در درست انجام‌دادن وظایف شغلی کمک کند، «رفتار شهروندی سازمانی» است. این رفتارها به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افرادند و علاوه بر اینکه کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهند، به‌طور مستقیم و صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمی‌شوند (Organ, 1988, p.4). رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهایی اند که کارکنان در کمک به دیگران انجام می‌دهند بدون اینکه الزامی از جانب سرپرستان وجود داشته باشد (Dekas, 2013, p.219).

می‌توان گفت هوش و به تبع آن هوش معنوی عاملی درونی در انجام‌دادن درست و منطقی کارها و کارآمدی کارکنان است و رفتار شهروندی سازمانی نمود بیرونی و عملی این هوش است.

در این تحقیق رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در اداره کل آموزش و پرورش استان قم بررسی می‌شود. در ادامه، ضمن بیان مسئله اصلی تحقیق، جامعه و نمونه آماری و روش نمونه‌گیری بیان می‌شود. داده‌های تحقیق تجزیه و تحلیل شده و بر مبنای آن پیشنهادهایی بیان می‌شود.

بیان مسئله

به دنبال مطرح شدن مفاهیم هوش شناختی و پس از آن هوش هیجانی در محیط‌های کاری، بررسی‌های متعدد نشان داد افراد با چیزی بیشتر از جسم، فکر و احساس، وارد دنیای کاری می‌شوند، آن‌ها استعداد شخصی و روح منحصر به فرد خود را به همراه می‌آورند. در آستانه ورود به آینده‌ای متفاوت و پیچیده صاحب‌نظران علم مدیریت و سازمان تأکید می‌کنند که موفقیت در محیط کاری به مفهومی فراتر از مهارت‌های فنی دانشگاهی که هوش عمومی نامیده می‌شود، وابسته است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۶)، اما به دلیل نبود تعریف‌های عینی‌تر برای این مفاهیم غیرقابل مشاهده و به ظاهر ناملموس، مدت‌ها تلاش برای بحث و تحقیق در این زمینه را با مشکل مواجه کرده بود.

از طرفی، شرایط کاملاً ناپایدار حاکم بر سازمان‌ها و لزوم اثربخشی سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌هایی که به نحوی با مسائل آموزشی در تعامل‌اند، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان بیش از پیش آشکار کرده است. نسلی که از آن‌ها به عنوان سرباز سازمانی (Turnipseed, 1996, p.42) یاد می‌شود (Dipaola et al., 2005). بی‌شک این کارکنان وجه امتیاز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش می‌باشند، زیرا سازمان را موطن خود می‌دانند و بی‌هیچ چشم‌داشتی برای تحقق اهداف بیش بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ کوششی دریغ نمی‌کنند (Dyne & Ang, 2005, p.694).

اگرچه محققان زیادی درباره عوامل اثربخشی و بهبود عملکرد کارکنان سازمانی مطالعه کرده‌اند، و رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان یکی از عوامل بهبود عملکرد کارکنان و هوش معنوی را نیز عامل تلاش بیشتر و بهبود تلاش‌ها در نظر گرفته‌اند، تلاش‌های زیادی برای شناسایی

رابطه رفتار شهروندی سازمانی و هوش معنوی انجام نگرفته است. مطالعات انجام گرفته در حوزه هوش نیز به جنبه‌های شناختی آن مانند حافظه و حل مسئله توجه داشته است. امروزه بیشتر به جنبه‌های غیرشناختی مانند توانایی‌های هیجانی، اجتماعی و معنوی هوش توجه می‌شود (Azizollah et al., 2013, p.46).

با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های هر سازمان است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مرتبط با آن می‌تواند گامی مؤثر و مفید در این مسیر در نظر گرفته شود (Morkoczy & Xin, 2004, p.12). اثربخشی و بهبود عملکرد کارکنان در اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم، به سبب ماهیت این سازمان که به طور ستادی تعداد زیادی از کارکنانی (معلمانی) را حمایت و پشتیبانی می‌کند که در تربیت نیروی انسانی آینده نقشی بسزا دارند، اهمیتی خاص دارد. از طرفی، با توجه به اهمیت هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی و رابطه این دو متغیر در افزایش اثربخشی کارکنان، این تحقیق درصدد بررسی هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی سازمانی است و به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا رفتار شهروندی سازمانی با هوش معنوی کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم رابطه دارد؟

مبانی نظری تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی

محققان رفتارهای درون سازمان را به رفتار درون‌نقشی و رفتار فرانقشی تقسیم کرده‌اند. رفتارهای درون‌نقشی به رفتارهایی گفته می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده است و سیستم رسمی سازمان آن‌ها را شناسایی می‌کند و پاداش می‌دهد، اما رفتارهای فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی کارکنان گفته می‌شود که اختیاری‌اند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند (Hui et al., 2000, p.6; Podsakof et al., 2000, p.513). رفتارهای برون‌نقشی از احساس شهروندی در تعامل با سازمان ایجاد می‌شود (Yoon, 2009, p.422). فرانش بودن این رفتارها بیان می‌کند افراد بیش از چیزی که وظیفه دارند برای

افزایش اثربخشی، فعالیت می‌کنند و از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی جزء نقش رسمی افراد نیست، شاخصی رفتاری برای پاسخ به روابط همکاران است (Dyne & Ang, 2005, p.694). عنوان‌های مختلفی برای شرح رفتار فرانتشی پیشنهاد شده است، مانند رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای اجتماعی‌گرایانه^۱، رفتارهای خودجوش^۲، رفتار فرانتشی^۳ و عملکرد ضمنی^۴ (Podsakoff et al., 2000, p.524). برجسته‌ترین عنوان «رفتار شهروندی سازمانی» است که اسمیت^۵ و همکاران (۱۹۸۳) آن را پیشنهاد کردند (Yoon, 2009, p.422) و مقبولیت بیشتری یافته است. با آغاز قرن بیست و یکم، تعداد پژوهش‌ها در این زمینه، رشدی چشمگیر داشته است. در این پژوهش‌ها، رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهایی در زمینه‌های مختلف مدیریت، از قبیل منابع انسانی، بازاریابی، روان‌شناسی، مدیریت راهبردی، مدیریت بین‌الملل، اقتصاد و رهبری بررسی شده است (غلام‌حسینی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۳). البته، فقط در مطالعات اولیه، در تعریف رفتار شهروندی سازمانی، اصطلاح «فرانتشی» به کار گرفته شده است؛ اما در چند مطالعه اخیر، تعریف خارج از نقش بودن به کار گرفته نشده است (زارعی‌متین، ۱۳۸۸، ص ۲۷۱-۲۷۰). کتز^۶ (۱۹۶۴) رفتارهای کارکنان را که برای دستیابی به اثربخشی سازمانی حیاتی‌اند، به سه دسته تقسیم کرده است که عبارت‌اند از:

۱. افراد باید کارهایی انجام دهند تا در سیستم سازمانی باقی بمانند؛
۲. افراد باید تکالیف و نقش‌هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند؛
۳. افراد باید فعالیتی نوآورانه و خودجوشی برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی‌های نقش سازمانی آن‌هاست.

1. ProSocial Behaviors
2. Spontaneous
3. Extra-Role Behaviors
4. Contextual Performance
5. Smit
6. Katz

رفتارهای دسته دوم و سوم، نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی است (Chompookum & Derr, 2004, p.406).

رفتار شهروندی سازمانی را که در محل کار بروز می‌یابد، به شرح زیر تعریف می‌کنند: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند» (Appelbaum et al., 2004, p.19).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد مختلفی برای تعریف و کاربردی کردن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد شده است (Yoon, 2009, p.422). اسمیت^۱ و همکاران (۱۹۸۳) نوع دوستی و مقبولیت همگانی را به عنوان اجزای رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کردند. ارگان (۱۹۸۸) نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، ادب، حسن شهروندی و جوانمردی را به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد کرد (Appelbaum et al., 2004, p.19). گراهام (۱۹۹۱) اطاعت سازمانی، همیاری بین‌شخصی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی را پیشنهاد کرد (Graham, 1991, p.255) و پادساکف و مکنزی^۲ (۱۹۹۴) رفتارهای همیاری، جوانمردی و حسن شهروندی را مطرح کردند. گراهام^۳ (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع است (Bienstock et al., 2003, p.361):

۱. اطاعت سازمانی^۴: این واژه توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی شده است و در ساختاری معقول از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی مانند احترام به قوانین سازمانی، انجام دادن وظایف به‌طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است.

-
1. Smit
 2. Podsakoff & Mackenzie
 3. Graham
 4. Organizational Obedience

۲. وفاداری سازمانی^۱: این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، افراد و واحدها و بخش‌های دیگر سازمانی متفاوت است و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در جهت منافع سازمانی، و حمایت و دفاع از سازمان است.

۳. مشارکت سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌یابد که از آن جمله می‌توان به حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی از مسائل جاری سازمان، اشاره کرد.

به‌طور کلی، پنج بعد رفتار شهروندی که بسیار مورد قبول محققان واقع شده است، عبارت‌اند از (Organ, 1988, pp.9-12; Appelbaum et al., 2004, pp.13-40; Polat, 2009, pp.1592-1593; Newland, 2012, pp.10-11):

۱. وظیفه‌شناسی^۲: یعنی یک کارمند وظایف تخصیصی (رفتار درون‌نقشی) را به شیوه‌ای فراتر از آنچه مافوقش انتظار دارد، انجام دهد (Organ, 1988, p.9). اگر کارکنان، به‌موقع سرکار حاضر شوند، از زمان به‌طور اثربخش استفاده کنند، ترجیحاً مرخصی‌های اضافی درخواست نکنند و تلاش کنند از قوانین و مقررات سازمانی حتی در صورتی که با شخصیت و روحیه آن‌ها سازگار نباشد، پیروی کنند، رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌مورد نیاز برای انجام‌دادن آن کار است (Appelbaum et al., 2004, p.13).

۲. نوع دوستی^۳: نوع دوستی یعنی کمک یک کارمند به کارمند دیگر برای انجام‌دادن وظیفه‌اش در شرایط غیرمعمول. این بعد رفتارهای شهروندی سازمانی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که مشکلات کاری دارند، کمک می‌کند (Organ, 1988, p.9).

1. Organizational Loyalty
2. Conscientiousness
3. Altruism

۳. حسن شهروندی^۱: یعنی افراد خود را مسئول مشارکت در امور سیاسی و اداری سازمان می‌دانند و دربرگیرنده حمایت از عملیات اداری سازمان است. شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی، زمانی که این حضور الزامی نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات اجراشده توسط مدیران سازمان و جز آن است (Organ, 1988, p.12).

۴. جوانمردی^۲: جوانمردی عبارت است از تأکید بر جنبه‌های مثبت سازمان به جای جنبه‌های منفی آن. به‌طور کل، جوانمردی یعنی اجتناب از انجام‌دادن برخی کارها. جوانمردی یا تحمل‌پذیری به شکیبایی در برابر موقعیت‌های مطلوب و مساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند (Organ, 1988, pp.11-12).

۵. ادب (احترام و تکریم)^۳: ادب یعنی افراد با دیگران با احترام رفتار می‌کنند و رفتارهایی مانند کمک به دیگری برای جلوگیری از ایجاد یا حادث شدن مشکل را شامل می‌شود (Organ, 1988, p.12).

هوش معنوی

مفهوم «هوش معنوی»^۴ اولین بار در متون دانشگاهی روان‌شناسی در سال ۱۹۸۳، توسط گاردنر با عنوان هوش وجودی، و در سال ۱۹۹۶ توسط استیونز و بعد در سال ۱۹۹۹ توسط رابرت امونز مطرح شد (حسین‌دخت و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۵۸). مطرح‌شدن جدی مفهوم و واژه هوش معنوی در متون علمی روان‌شناسی و مدیریت را باید به زوهر و مارشال (۲۰۰۰) و ایمون (۲۰۰۰) نسبت دهیم (فراهنگ‌پور و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۰۱).

شکل‌گیری هوش معنوی را باید بعد از تکامل هوش عاطفی دنبال کرد. هوش عاطفی ابتدا در سال ۱۹۸۵ توسط پاین معرفی شد، سپس، توسط سالووی و مایر به عنوان هوش اجتماعی معرفی

-
1. Civic Virtue
 2. Sportsmanship
 3. Courtesy
 4. Spiritual Intelligence

شد. هر چند که زمان دقیق و چگونگی پیدایش این اصطلاح و اینکه توسط چه کسی ابداع شده است، مشخص نیست (کدخدا، ۱۳۸۹، ص ۲).

هوش، از جمله هوش معنوی، بیان‌کننده مجموعه مهارت‌ها و توانایی‌های مختلف است که هر یک به‌طور متفاوت در بافت‌های اجتماعی و تاریخی ظاهر می‌شوند (باب‌الحوائجی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۰۱). هوش معنوی زاینده بینشی عمیق در تندباد حوادث روزگار است و شخص را در برابر رویدادها و حوادث تلخ و شیرین زندگی آبدیده می‌کند، تا از سختی‌های زندگی نهراسد و با صبر و تفکر با آن‌ها مقابله کند و راه حل‌های منطقی و انسانی برای آن‌ها بیابد؛ (Zohar & Marshal, 2000).

به عقیده زهر و مارشال هوش معنوی هوشی است که نشان‌دهنده و حلال مسائل معنایی و ارزشی است. هوشی که به وسیله آن می‌توان به زندگی وسعت بخشید و آن را غنی‌تر کرد، معنای بودن را درک کرد، و مسیرها و راهکارهای موجود در زندگی را ارزیابی کرد (Zohar & Marshal, 2002, p.103).

از دیدگاه کینگ هوش معنوی مجموعه‌ای از ظرفیت‌های ذهنی تعریف می‌شود که در وحدت و یکپارچگی و کاربرد انطباقی جنبه‌های غیرمادی و مافوق هستی فرد، و رسیدن به نتایجی از قبیل اندیشه وجودی عمیق، بهبود معنا و شناخت خویش برتر است و چهار بعد اساسی دارد (Decicco & King, 2009, pp.68-75):

۱. تفکر انتقادی وجودی: ظرفیت تفکر انتقادی وجودی درباره متافیزیک و مربوط به هستی، جهان، زمان، فضا، مرگ و غیره است؛
۲. ایجاد معنای شخصی: توانایی به‌کارگیری تجربه‌های فیزیکی و روحی جهت ایجاد معنا و هدف شخصی؛
۳. آگاهی متعالی: توانایی هوشیارانه شناسایی جنبه‌های متعالی خویش، جهان و دیگران؛
۴. توسعه موقعیت هوشیاری: توانایی ورود به موقعیت‌های معنوی بالاتر از جمله تفکر عمیق، نیایش و مراقبه، و خروج از آن.

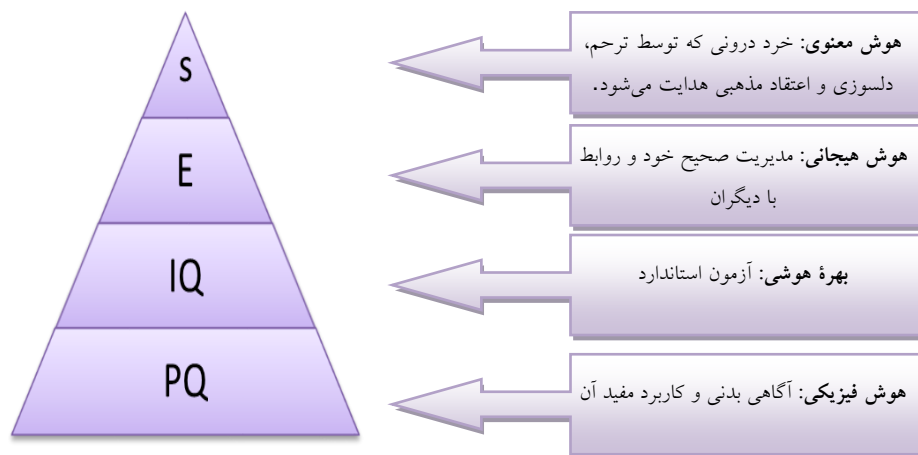
در تحقیقات بعدی این محقق نشان داد تعاملات متقابل این توانایی‌ها توسط دو خصوصیت مشترک مشخص می‌شود:

- آن‌ها خود، در آفرینش معنوی‌اند؛

- آن‌ها بر جنبه‌های برتر و غیرمادی حقیقت احاطه دارند؛

این‌ها اصول توانایی‌های منحصر به فردند و ثابت می‌کند که این مؤلفه‌ها در حقیقت توانایی‌ها و ظرفیت‌ها ذهنی‌اند، نه راه‌های برگزیده رفتار (Decicco & King, 2009, pp.75-85).

مؤسسه آگاهی‌سنجی پرودیو^۱ (۲۰۰۵) هوش معنوی، هوش هیجانی، بهره هوشی و هوش فیزیکی را در یک هرم ترسیم کرده است (شکل ۱). در این هرم هوش معنوی را بالاترین و باارزش‌ترین هوش در انسان و در رأس هرم قرار داده است.



شکل ۱. جایگاه انواع هوش (شریف‌زاده و باعزت، ۱۳۹۱، ص ۵۸)

زوهر و مارشال نیز، در جدول زیر، سه هوش ذهنی، عاطفی و معنوی را با یکدیگر مقایسه کرده‌اند (جدول ۱).

1. Conscious pursuits

جدول ۱. مقایسه سه نوع هوش ذهنی، عاطفی و معنوی

سرمایه	هوش	کارکرد
سرمایه مادی	هوش ذهنی	آنچه فکر می‌کنم.
سرمایه اجتماعی	هوش عاطفی	آنچه احساس می‌کنم.
سرمایه معنوی	هوش معنوی	آن که هستم.

منبع: صریحی و تیمورنژاد، ۱۳۹۰، ص ۵

مرور تحقیقات انجام گرفته

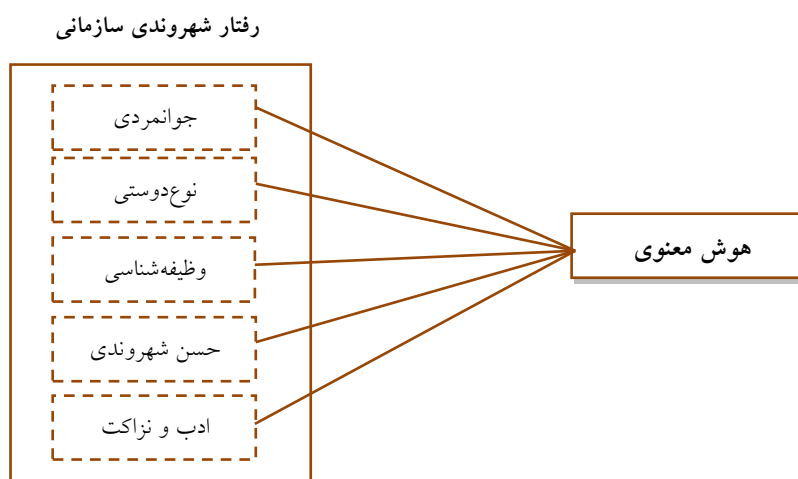
در این بخش برخی تحقیقات انجام گرفته در موضوع تحقیق حاضر اشاره می‌شود. موسوی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان‌های شهرستان زنجان»، رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی را بررسی کردند. ابعاد هوش معنوی در این تحقیق عبارت بودند از تفکر انتقادی و جود، معناسازی شخصی، آگاهی متعالی و گسترش خودآگاهی. رفتار شهروندی نیز پنج مؤلفه نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، بردباری، احترام و آداب اجتماعی را شامل می‌شد. یافته‌های پژوهش نشان داد هوش معنوی کل با رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان همبستگی مثبت و معناداری دارد. همچنین مؤلفه‌های هوش معنوی می‌توانند مؤلفه نوع دوستی و وظیفه‌شناسی معلمان را تبیین کنند و مؤلفه‌های تفکر انتقادی و جود، آگاهی متعالی و معناسازی شخصی می‌توانند مؤلفه احترام و رفتار شهروندی سازمانی کلی معلمان را پیش‌بینی کنند. مؤلفه‌های پیش‌بین معناسازی شخصی و آگاهی متعالی، مؤلفه بردباری و مؤلفه‌های پیش‌بین گسترش خودآگاهی و تفکر انتقادی و جود می‌توانند آداب اجتماعی معلمان را تبیین کنند (موسوی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۹۴-۶۵). کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود نشان دادند، رفتار شهروندی سازمانی (با ابعاد وجدان، نوع دوستی، ادب و ملاحظه، جوانمردی و رفتار مدنی) و هوش معنوی رابطه مثبت و معنادار دارد (کردنائیچ و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۴۷-۱۲۷).

سیتا پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲) رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بیمارستان‌ها و مرکز بهداشت شهرستان آستارا را بررسی کردند. نتایج نشان داد هوش معنوی و

مؤلفه‌هایش با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار دارد (پورعباسی و همکاران، ۱۳۹۲). اعتباریان و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین درک کارکنان از معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی»، رابطه درک کارکنان از معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند، نتایج این تحقیق نشان داد سه مؤلفه معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی، ارتباط متقابل و دوسویه دارند (اعتباریان و همکاران، ۱۳۹۰).

مدل مفهومی تحقیق و فرضیه‌ها

بررسی تحقیقات انجام گرفته در حوزه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهد برای سنجش این مفاهیم ابعاد و مؤلفه‌های متنوعی به کار گرفته شده است. در این پژوهش به منظور سنجش هوش معنوی ابعاد مطرح شده توسط کینگ (۲۰۰۸) به کار گرفته شد که عبارت‌اند از تفکر انتقادی وجودی، تولید معنای شخصی، آگاهی، و توسعه حالت آگاهی. سنجش رفتار شهروندی سازمانی در قالب پنج مؤلفه جوانمردی، نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، حسن شهروندی و ادب و نزاکت با به کارگیری مقیاس ارگان بررسی شد.



شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق

۱. بین هوش معنوی و جوانمردی رابطه معنادار وجود دارد.
۲. بین هوش معنوی و نوع دوستی رابطه معنادار وجود دارد.
۳. بین هوش معنوی و حسن شهروندی رابطه معنادار وجود دارد.
۴. بین هوش معنوی و وظیفه‌شناسی رابطه معنادار وجود دارد.
۵. بین هوش معنوی و ادب رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری، شامل همه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان قم (۲۶۳ نفر) است. به منظور تعیین حجم نمونه جدول مورگان به کار گرفته شد، که در نهایت، ۱۵۳ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار تحقیق

ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق پرسشنامه است. در این پرسشنامه برای سنجش هوش معنوی پرسشنامه و ابعاد کینگ (۲۰۰۸) با اندکی تغییر و متناسب‌سازی به کار گرفته شد. این پرسشنامه در تحقیقات متعدد داخلی و خارجی به کار گرفته شده است. پرسشنامه یادشده شامل چهار بعد تفکر انتقادی وجودی (با ۷ گویه)، ایجاد معنای شخصی (با ۵ گویه)، توسعه حالت آگاهی (با ۶ گویه) و آگاهی (با ۴ گویه) است، در مجموع، ۲۲ گویه دارد. همچنین، برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی پرسشنامه ارگان و کانوسکی به کار گرفته شد که این پرسشنامه نیز در تحقیقات متعدد به کار گرفته شده است و شامل پنج بعد ادب (با ۲ گویه)، حسن شهروندی (با ۴ گویه)، جوانمردی (با ۴ گویه)، وظیفه‌شناسی (با ۳ گویه) و نوع دوستی (با ۳ گویه) است که در مجموع،

۱۶ گویه دارد. به طور کل، پرسشنامه تحقیق شامل دو بخش است، بخش اول: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، که شامل سؤال‌هایی درباره سن، جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کاری پاسخگویان است. بخش دوم: سؤال‌های اصلی پرسشنامه که شامل دو بخش سؤال‌های هوش معنوی و سؤال‌های رفتار شهروندی سازمانی است.

سنجش روایی ابزار این تحقیق به دو روش روایی محتوایی^۱ و روایی سازه انجام گرفت. به منظور بررسی اعتبار محتوای ابزار تحقیق، پرسشنامه در اختیار ۱۵ نفر از استادان مدیریت و خبرگان آشنا به موضوع قرار داده شد و پس از اخذ نظرهای ایشان، موارد اصلاحی در پرسشنامه اعمال شد. برای سنجش روایی سازه پرسشنامه روش تحلیل عاملی^۲ اجرا شد؛ بدین منظور، بارهای عاملی پرسش‌ها محاسبه شد. بارهای عاملی بین ۰/۵۶۲ تا ۰/۸۶۲ به دست آمد که از ۰/۵ بیشتر است، بنابراین، روایی سازه پرسشنامه تأیید شد.

برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش‌آزمون با ۲۰ پرسشنامه انجام گرفت. ضریب آلفا برای همه ابعاد و کل پرسشنامه در سطح قابل قبول قرار دارد. بنابراین، پایایی ابزار تحقیق تأیید شد.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

پرسشنامه هوش معنوی					
بعد	تفکر انتقادی وجودی	ایجاد معنای شخصی	توسعه حالت آگاهی	آگاهی	آلفای کرونباخ
	۰/۹۰۲	۰/۹۰۱	۰/۹۰۲	۰/۸۹۴	
پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی					
بعد	جوانمردی	حسن شهروندی	ادب	وظیفه‌شناسی	نوع‌دوستی
	۰/۹۰۲	۰/۹۰۸	۰/۹۰۲	۰/۹۲۵	۰/۹۰۸
آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه					۰/۹۱۱

1. Context Validity
2. Factor Analysis

یافته‌های تحقیق

متغیرهای جمعیت‌شناسی تحقیق در جدول ۳ بررسی توصیفی شده است.

جدول ۳. بررسی داده‌های جمعیت‌شناختی تحقیق

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۹۳٫۵
	زن	۵٫۸
	بدون پاسخ	۰٫۷
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۳٫۷
	۳۰ تا ۴۰ سال	۴۴٫۴
	۴۰ تا ۵۰ سال	۳۸٫۶
	۵۰ سال و بالاتر	۲
سابقه کار	بدون پاسخ	۱٫۳
	کمتر از ۵ سال	۱۳٫۷
	۵ تا ۱۰ سال	۱۰٫۵
	۱۰ تا ۱۵ سال	۷٫۸
	۱۵ سال به بالا	۶۱٫۴
سطح تحصیلات	بدون پاسخ	۶٫۶
	دیپلم و فوق‌دیپلم	۱۱٫۱
	لیسانس	۴۹
	فوق‌لیسانس	۲۰٫۳
وضعیت تأهل	دکتر و بالاتر	۱۳٫۱
	بدون پاسخ	۶٫۵
	مجرد	۹٫۲
	متأهل	۹۰٫۸

همان‌طور که مشاهده می‌شود، در نمونه مورد بررسی ۹۳٫۵ درصد افراد مردند. از نظر سنی، ۴۴٫۴ درصد که بیشترین حجم نمونه را تشکیل می‌دهد، بین ۳۰ تا ۴۰ سال سن دارند و افرادی که ۱۵ سال به بالا سابقه کاری دارند، بیشترین حجم نمونه را تشکیل می‌دهند. از نظر سطح تحصیلات، افراد لیسانس با ۴۹ درصد کل نمونه، بیشترین حجم نمونه را تشکیل می‌دهند و ۹۰٫۸ درصد نمونه متأهل‌اند.

به منظور تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق رگرسیون چندمتغیره اجرا شد و ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد. نتایج این آزمون‌ها در جدول‌های ۴ و ۵ بیان شده است.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیون

F	تعدیل شده R ²	R ²	R
۱۷,۳۳۲	۰,۳۶۷	۰,۳۸۹	۰,۶۲۴

جدول ۵. نتایج رگرسیون چندمتغیره برای آزمون فرضیه‌ها

ضریب معناداری	t	ضرایب غیراستاندارد			
		ضریب استاندارد	Std. Error	B	
۰,۰۰	۴,۵۷۲		۰,۲۸۳	۱,۲۹۴	خطا
۰,۰۰۲	۳,۲۳۶	۰,۲۴۵	۰,۰۵۰	۰,۱۶۳	ادب
۰,۰۱۰	۲,۶۲۹	۰,۲۰۶	۰,۰۶۲	۰,۱۶۴	حسن شهروندی
۰,۴۰۱	۲,۸۲۴	۰,۰۶۲	۰,۰۵۱	۰,۰۴۳	جوانمردی
۰,۰۰	۴,۳۱۳	۰,۳۱۴	۰,۰۵۴	۰,۲۳۱	وظیفه‌شناسی
۰,۰۰۸	۲,۶۷۹	۰,۱۹۹	۰,۰۵۱	۰,۱۳۸	نوع‌دوستی

جدول ۶. ضریب همبستگی بین ابعاد و متغیرها

هوش معنوی	ادب	حسن شهروندی	جوانمردی	وظیفه‌شناسی	نوع‌دوستی
۱					
۰,۴۴۷**	۱				
۰,۳۵۱**	۰,۴۹۳**	۱			
۰,۱۲۶	۰,۲۰۸*	۰,۳۹۲**	۱		
۰,۴۳۲**	۰,۳۹۲**	۰,۱۳۵	۰,۳۶۱**	۱	
۰,۳۸۵**	۰,۳۰۷**	۰,۱۱۱	۰,۱۳۶	۰,۳۶۱**	۱

** معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد

با توجه به نتایج رگرسیون چندمتغیره برای بررسی رابطه هوش معنوی و جوانمردی، $\beta = ۰,۰۶۲$ و ضریب معناداری برابر با ۰,۴۰۱ به دست آمد که چون از سطح خطای ۰,۰۵ بیشتر است، جوانمردی و هوش معنوی رابطه معنادار ندارند. بنابراین، فرضیه فرعی اول تحقیق رد می‌شود و نتایج رابطه معنادار هوش معنوی و جوانمردی را تأیید نکرد. همچنین، نتایج رگرسیون چندمتغیره

نشان داد در رابطه هوش معنوی و نوع دوستی $\beta=0/199$ است و ضریب معناداری $0/008$ است که رابطه معنادار هوش معنوی و نوع دوستی تأیید می شود و چون ضریب همبستگی این دو متغیر برابر با $0/385$ است، این رابطه مستقیم و معنادار است و افزایش هوش معنوی با افزایش نوع دوستی همراه است. در نتیجه، فرضیه فرعی دوم تحقیق پذیرفته می شود. برای بررسی فرضیه فرعی سوم تحقیق رابطه هوش معنوی و حسن شهروندی بررسی شد. نتیجه رگرسیون چندمتغیره نشان داد $\beta=0/206$ با ضریب معناداری $0/010$ که نشان دهنده رابطه معنادار هوش معنوی و حسن شهروندی است، از آنجا که ضریب همبستگی بین هوش معنوی و حسن شهروندی برابر با $0/351$ (جدول ۶) است، این رابطه مستقیم است و افزایش هوش معنوی با افزایش رفتار حسن شهروندی همسو است در نتیجه، فرضیه فرعی سوم تأیید می شود.

نتایج تحلیل ها نشان داد بین هوش معنوی و وظیفه شناسی $\beta=0/314$ با ضریب معناداری صفر، که چون از سطح خطای $0/05$ کمتر است، در نتیجه، وظیفه شناسی و هوش معنوی رابطه معنادار دارند. از آنجا که ضریب همبستگی بین وظیفه شناسی و هوش معنوی برابر با $0/432$ (جدول ۶) است، این رابطه مثبت و معنادار است. بنابراین، فرضیه فرعی چهارم تحقیق پذیرفته می شود. همچنین، در رابطه ادب و هوش معنوی نشان داده شد $\beta=0/254$ و ضریب معناداری برابر با $0/002$ است و چون از سطح خطای $0/05$ کمتر است، در نتیجه، ادب و هوش معنوی رابطه معنادار دارند. از آنجا که ضریب مسیر برابر با $0/254$ است، و با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین ادب و هوش معنوی برابر با $0/447$ است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است، این رابطه مثبت و معنادار است. بنابراین، فرضیه فرعی پنجم تحقیق پذیرفته می شود.

از طرفی، نتایج نشان داد در رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی ضریب همبستگی برابر با $0/530$ با ضریب معناداری صفر است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است و ارتباط مثبت و معنادار هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می دهد. در نتیجه، فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته می شود.

بحث و نتیجه

این پژوهش با هدف بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و هوش معنوی بین کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم انجام گرفت. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد، از ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی فقط رابطه هوش معنوی و جوانمردی معنا دار نیست و رابطه‌های دیگر معنا دارند. به عبارتی، رابطه هوش معنوی با ادب (با ضریب همبستگی $0/447$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد)، نوع دوستی و هوش معنوی (با ضریب همبستگی $0/383$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد)، رابطه هوش معنوی و حسن شهروندی (با ضریب همبستگی $0/351$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد)، و هوش معنوی و وظیفه‌شناسی (با ضریب همبستگی $0/432$ در سطح اطمینان ۹۹ درصد)، همگی مثبت و معنا دارند. در این میان، با توجه به ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق، رابطه ادب با هوش معنوی از رابطه‌های دیگر قوی‌تر است. به عبارتی، نتایج نشان می‌دهد افرادی که از هوش معنوی بالایی دارند، نوع دوستی بیشتری دارند و تمایل بیشتری به کمک به همکاران و حل مشکلات و مسائل کاری آن‌ها دارند و هرچه میزان هوش معنوی افراد بیشتر شود، تمایل به کمک و نوع دوستی بیشتر می‌شود. در تحقیق کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۱) نیز بین هوش معنوی و نوع دوستی رابطه مثبت نشان داده شد. همچنین، پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در تحقیق خود به همین نتیجه رسیدند. به علاوه، نشان داده شد با افزایش هوش معنوی، رفتار حسن شهروندی بین کارکنان افزایش می‌یابد که با نتایج تحقیقات کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۱) و پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲) که نشان دادند بین حسن شهروندی و هوش معنوی رابطه مثبت وجود دارد، همخوانی دارد.

همچنین، نتایج تحقیق نشان داد افرادی که هوش معنوی بیشتری دارند و امتیاز این هوش و ابعاد آن در آن‌ها بیشتر است، در محیط کار وظیفه‌شناسانه‌تر عمل می‌کنند. به بیان دیگر، این افراد نسبت به کار و وظایف شغلی اهمیت ویژه قائل‌اند و تا حد امکان وظایف شغلی خود را به نحو احسن و به موقع انجام می‌دهند. این نتیجه با نتیجه تحقیق پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲) که نشان دادند رفتار وظیفه‌شناسی با هوش معنوی رابطه مثبت دارد، همخوانی دارد. از طرفی، هرچه هوش

معنوی کارکنان در سطح بالاتری قرار داشته باشد، رفتار مؤدبانه و همراه با نزاکت آن‌ها در سازمان بیشتر خواهد بود. در پژوهش کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۱) برخلاف این تحقیق بین هوش معنوی و ادب رابطه معنادار یافت نشد. اما تحقیق پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲) و رشوند و بهره‌ور (۲۰۱۳) رابطه مثبت معنادار بین هوش معنوی و ادب را تأیید کردند.

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. در پژوهش‌های پورعباسی و همکاران (۱۳۹۲)، کردنائیچ و همکاران (۱۳۹۱)، موسوی و همکاران (۱۳۹۰)، و اعتباریان و همکاران (۱۳۹۰)، نیز رابطه مثبت و معنادار هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی تأیید شد.

با توجه به اینکه در این تحقیق بین هوش معنوی و جوانمردی بین کارکنان اداره کل سازمان آموزش و پرورش استان قم رابطه معنادار یافت نشد، محقق در این زمینه پیشنهادی مطرح نمی‌کند. به‌طور کل، پیشنهادهای زیر بر مبنای نتایج تحقیق مطرح می‌شود:

- آموزه‌های دینی و معنویت در بین کارکنان تقویت شود.
- ایجاد تمهیداتی برای انجام دادن اعمال عبادی روزمره مانند نماز جماعت و قرائت قرآن.
- آموزش مهارت تفکر انتقادی وجودی، خودآگاهی، معناآفرینی در زندگی کاری و تقویت معنویت کارکنان در محیط کار.
- انتخاب و به‌کارگیری افرادی که هوش معنوی و ابعاد آن را بیشتر بروز می‌دهند. این مهم می‌تواند در مصاحبه‌های استخدامی، آزمون‌ها و شرایط استخدامی گنجانده شود.
- تقویت و تثبیت روحیه همکاری و نوع‌دوستی در کارکنان با به‌کارگیری ابزارهای تشویقی و در صورت نیاز تنبیهی.
- گنجاندن سؤال‌هایی برای بررسی مؤلفه‌های هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی در آزمون ورودی استخدام برای آموزش و پرورش.

منابع و مأخذ

۱. اعتباریان، اکبر؛ صالحی‌زاده، سعید؛ یزدانی، مریم (۱۳۹۰). «رابطه بین درک کارکنان از معنویت در محیط کار، هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی (ارائه مدل مفهومی)». *نهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*.
۲. باب‌الحوائجی، فهیمه؛ رستمی‌نسب، عباسعلی؛ تاج‌الدینی، اورانوس و هاشمی‌نسب، فخرالسادات (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین هوش معنوی و شادکامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه تهران». *نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، دوره ۴۵، شماره ۴، صفحات ۱۲۱-۱۰۱.
۳. پورعباسی، سیتا؛ بنی‌خدمت، سمیه؛ طاهری، طاهر (۱۳۹۲). «بررسی رابطه بین هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در بیمارستان‌ها و مرکز بهداشت شهرستان آستارا». *اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار*.
۴. حسین‌دخت، آروز؛ فتحی‌آشتیانی، علی؛ تقی‌زاده، محمداحسان (۱۳۹۲). «رابطه هوش معنوی و بهزیستی معنوی با کیفیت زندگی و رضایت زناشویی». *مجله روان‌شناسی و دین*، دوره دوم، شماره ۶، صفحات ۷۴-۵۷.
۵. زارعی‌متین، حسن (۱۳۸۸). *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*. تهران، نشر آگاه.
۶. صریحی، رسول؛ تیمورنژاد، کاوه (۱۳۹۰). «تأثیر هوش معنوی بر اثربخشی اقدامات مدیریت دانش». *فصل‌نامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، دوره ۲۱، شماره ۶۵، صفحات ۱-۲۵.
۷. غلام‌حسینی، اسماعیل؛ بجانی، حسین؛ ملکی‌نیا، عماد (۱۳۸۹). «عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی». *توسعه انسانی پلیس*، پیاپی ۳۱، صفحات ۳۴-۱۱.
۸. فراهنگ‌پور، فرناز؛ خدیوی، اسداله؛ ادیب، یوسف (۱۳۸۹). «رابطه هوش معنوی و عزت نفس با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان سال تحصیلی ۹۰-۸۹». *مجله زن و مطالعات خانواده*، دوره نهم، شماره ۳، ۹۷-۱۱۹.

۹. کدخدای، محمد؛ جهانی، حوریه (۱۳۸۹). «منطق پذیری هوش معنوی در فرایند تصمیم گیری». سومین کنفرانس ملی خلاقیت شناسی، تریز (TRIZ) و مهندسی و مدیریت نوآوری ایران.
۱۰. کردنائیچ، اسدالله؛ خنیفر، حسین؛ زراعت کار، سمیه؛ رفعتی آلاشتی، کبری (۱۳۹۱). «هوش معنوی و رابطه آن با رفتار شهروندی: سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران». پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره دوم، شماره ۲، صفحات ۱۴۷-۱۲۷.
۱۱. موسوی، سیدحسین؛ طالبزاده نوبریان؛ محسن؛ شمس مورکانی، غلامرضا (۱۳۹۰). «بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان های شهرستان زنجان». فصل نامه روان شناسی تربیتی، دوره هفتم، شماره ۲۲، صفحات ۹۲-۶۵.
12. Appelbaum, Steven; Bartolomucci, Nicolas; Beaumier, Erika; Boulanger, Jonathan; Corrigan, Rodney; Dore, Isabelle; Girard, Chrystine; Serroni, Carlo (2004). "Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust". *Management decision*, 1(42), 13-40.
13. Arbabisarjou, Azizollah; Raghieb, MaedeSadat; Rezazade, Shekofe-al- Sadat; Siadat, Sayyed Ali (2013). "The Relationship between Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, and Students' Academic Achievement". *World of Sciences Journal*, 1(8), 45-51.
14. Bienstock, Carol C.; DeMoranville, Carol W.; Smith, Rachel (2003). "Organizational citizenship behavior & service quality". *Service Marketing*, 17(4), 357-387.
15. Chompookum, Dhitiporn; Derr, Brokly (2004). "The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in Thailand". *Career development international*, 9(4), 406-423.
16. Decicco, David B.; King Teresa L. (2009). "A viable model and self-report measure of xspiritual intelligence". *International Journal of Transpersonal Studies*, 2(28), 68-85.
17. Dekas, Kathryn H.; Bauer, Talya N.; Welle, Brian; Kurkoski, Jennifer; Sullivan, Stacy (2013). "Organizational Citizenship Behavior". Version 2.0: A review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and beyond, *CAD MANAGE PERSPECT*, 27(3), 219-237.
18. Dipaola, M.; Tarter, C.; Hoy, W. K. (2005). "Measuring OCB in schools". *Journal of school leadership*, 1(1), 424-447.
19. Dyne L.V; Ang S. (2005). "Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore". *Academy of Management Journal*, 41(6), 692-703.
20. Emmons, R. A. (2000). "Spirituality and intelligence: Problems and prospects". *The xInternational Journal for the Psychology of Religion*, 2(10), 57-64.
21. Graham, J. W. (1991). "An essay on organizational citizenship behavior". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.

22. Hui, Chun; Simon; SK Lam & Kenneth, KS Law (2000). "Instrumental values of organizational citizenship behavior for promotion: a field quasi-experiment". *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 822-828.
23. King, D. B. (2008). Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model and measure. Canada: Master's Thesis, Trent University.
24. Markoczy, livia; xin, Katherine (2004). "The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behaviour", available at www.goldmanrk.org.
25. Newland, Sarah J. (2012). "Organizational Citizenship Behavior Organization: Does the Underlying Motive Matter?". *A Thesis Presented to The Faculty of the Department of Psychology Western Kentucky University*.
26. Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington book, Lexington, MA.
27. Podsakoff, P. M.; MacKenzie, S. B.; Paine, J. B.; Bacharach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, (3)26, 513-563.
28. Polat, Soner (2009). "Organizational citizenship behavior display levels of the teachers teachers at secondary schools according to the perceptions of the school". *Journal of procedia social and behavioral sciences*, 1, 1591-1596.
29. Rashvand, Omid; Bahrevar, Elham (2013). "A Study of the Relationship among Spiritual intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions". *Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 2(1), 25-34.
30. Turnipseed, David & Murkison, Gene (1996). "Organization Citizenship behaviour: an examination of the influence of the workplace". *leadership & Organization Development Journal*, 2(17), 42 – 47.
31. Yoon, Cheolho (2009). "The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success". *Computers in Human Behavior*, 25, 421-428.
32. Zohar, D.; Marshal, L. (2002). "Cultivating spiritual intelligence to heal diseases of meaning: xConference reported by Davidson". *Contemporary Nurse*, 2(12), 103-105.
33. Zohar, D.; Marshall, I. (2000). *SQ: spiritual intelligence: the ultimate intelligence*, New York, Ny, usa: Bloomsbury.