



مقدمه

در بسیاری از سازمان‌ها تعارض به صورت یک مسئله جدی وجود دارد؛ شاید در همه جا این مسئله چنان قدرتی نداشته باشد که موجب انحلال سازمان شود؛ ولی تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد آن، اثرات ناگوار بگذارد یا شرایطی را به وجود آورد که سازمان، بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد (رایبیز، ۱۳۸۳: ۲۶۶). کوهن (۲۰۰۴: ۲۹) تعارض در سازمان‌ها را در هم شکستن همکاری یا تهدیدی برای آن به حساب می‌آورد و معتقد است که بروز تعارض در سازمان‌ها هم طبیعی است و هم در روابط افراد، مورد انتظار است. پس «امری اجتناب‌ناپذیر است و کسی نمی‌تواند ادعا کند که با آن روبه‌رو نشده یا نخواهد شد. نکته اساسی، نگرش ما نسبت به تعارض و برخورد درست با آن، تشخیص حق یا ناحق بودن آن بر اساس علل و عوامل به وجود آورنده آن و پیشنهاد راه حلی منطقی و درست برای بهره‌برداری بهینه از آن است» (نصر اصفهانی، ۱۳۷۹: ۱۳۰)؛ به همین دلیل، مهم این است که تعارض، اداره شود، نه اینکه سرکوب شود یا به آن اجازه داده شود تشدید گردد و از کنترل خارج شود (ورتیم^۱، ۲۰۰۲: ۴۵). یکی از عواملی که امروزه در سازمان‌ها بسیار مورد توجه است و در این زمینه می‌تواند نقش مهمی ایفا کند، بحث معنویت در محیط کار یا معنویت‌گرایی است. دیرزمانی از توجه سازمان‌یافته مدیران و صاحب‌نظران دانش سازمان و مدیریت به موضوع معنویت نمی‌گذرد و شاید بتوان گفت که از اواخر قرن بیستم، این موضوع در سازمان‌ها به طور جدی مورد توجه اندیشمندان و محققان قرار گرفته است و از حدود دهه ۹۰ شاهد افزایش چشمگیر کنفرانس‌ها و کارگاه‌های مربوط به معنویت در محیط کار و چاپ کتب و مقالاتی در این زمینه هستیم. بادری نارایان (۲۰۰۹: ۲۴۶) رهبری تحول‌آفرین، حمایت سازمانی، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را چهار مفهوم بروز یافته در رفتار سازمانی طی دهه‌های اخیر می‌داند و معنویت در محیط کار را به آنها پیوند می‌دهد. معنویت، وصف‌ناپذیر نیست؛ اما تنوع زیادی در معانی آن دیده می‌شود. از نظر گیاسالون و جورکی ویکز^۲ (۲۰۰۵: ۵۲۰) «معنویت در محیط کار، چارچوبی از ارزش‌های سازمانی است که ریشه آن در فرهنگ است و موجب برتری کارکنان در فرایندهای کاری و تسهیل ارتباط با دیگران می‌شود؛ به طوری که احساس کمال و شادی را فراهم می‌سازد. در توجیه ضرورت همراهی متغیرهای معنویت و مدیریت تعارض در پژوهش کنونی، می‌توان چنین استدلال کرد که معنویت با افزایش گرایش‌های نوعی همراه است و تقویت همگرایی را باعث می‌شود؛ در واقع نوعیت را بر فردیت غلبه می‌دهد. تعارضات عمدتاً برخاسته از فردیت‌ها هستند و فردیت‌ها معمولاً به واگرایی ختم می‌شوند؛ یعنی افراد برای خود اهداف متفاوتی را لحاظ می‌نمایند و در آن جهت تلاش می‌کنند؛ در صورتی که از ضروریات یک سازمان رسمی، وجود هماهنگی بین اجزای آن سازمان

1. Wertheim

2. Giacalone & Jurkiewicz

در جهت تحقق اهداف مشترک است؛ یعنی نیازمند همگرایی است و این همگرایی در شرایطی شکل می‌گیرد و تقویت می‌شود که تعلقات و گرایش‌های معنوی در سازمان تقویت شود. معنویت به طور مشخص به تعلقات عاطفی انسان‌ها اشاره دارد. با وجود معنویت در سازمان، سوءاستفاده‌ها از کارکنان و سایر اعمال خاصی که تعارضات روانشناختی را ایجاد می‌کنند، نیز کاهش می‌یابد. معنویت به زندگی کاری افراد، معنا و جهت می‌بخشد و کاری لذت‌بخش‌تر، متوازن‌تر و معنادارتر ایجاد می‌کند و روح و روان آنان را پرورش می‌دهد؛ لذا با توجه به اهمیت معنویت در سازمان‌ها؛ چنانکه برخی از محققان نیز معتقدند «معنویت در محیط کار، نوعی از شفا و درمان بیماری‌های مدرن مدیریت است» (براون^۱، ۲۰۰۳: ۱۰۶). باید اذعان نمود که اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی از جمله سازمان‌هایی است که به دلیل نشر ارزش‌های اسلامی، باید بحث معنویت‌گرایی در کارکنان آن در سرلوحه برنامه‌های این سازمان قرار گیرد؛ زیرا کسانی که یک قدرت برتر را ناظر بر عمل خود می‌دانند، از عملکرد بهتری برخوردارند؛ با این حال، تاکنون یک مطالعه جدی در مورد معنویت‌گرایی کارکنان این سازمان صورت نگرفته است؛ در حالی که به نظر می‌رسد بخشی از ناکارآمدی نظام اداری با این متغیر در ارتباط باشد؛ لذا در این مقاله سعی شده است تأثیر عوامل محیطی معنویت‌گرایی بر میزان تعارضات سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

مبانی نظری تحقیق

معنویت

اگرچه این واژه در قرن هفدهم مفهوم‌سازی شد؛ اما تنها دو تا سه دهه است که در سازمان و مدیریت مورد استفاده قرار می‌گیرد. دیکشنری آکسفورد با سال چاپ ۱۹۷۱، حاوی هیچ‌گونه معنایی برای این واژه نیست (توماس^۲، ۲۰۰۰: ۶۵). معنویت و کاربرد آن در محل کار برای متخصصان و دانشمندان حوزه مدیریت، مسئله پیچیده‌ای است و اغلب به دلایل مشخص و نامشخصی مورد غفلت قرار گرفته است؛ با این حال، تاکنون اندیشمندان تعاریف متعددی از آن ارائه داده‌اند که برخی از آنها در جدول شماره (۱) به اختصار بیان می‌شوند.

1. Brown
2. Thomas



جدول شماره (۱). تعریف معنویت و معنویت محیط کاری از نظر دانشمندان

نام	سال	تعریف
نصر	۱۳۸۷	معنویت، شرایط زیستی انسان را در زمان‌ها و مکان‌های مختلف در یک نظام فرامعرفتی اعتبار بخشیده است؛ به این ترتیب، می‌توان معنویت را به معنای بازگشت حسرت‌بار به آنچه انسان از دست داده است و تمنای دستیابی به آن را همواره در باورهای خود دارد، تعبیر کرد.
الهی	۱۳۸۰	نور الهی، همان علم معنوی است؛ یعنی مجموع قوانین و دستورات خداوندی؛ به عبارتی دیگر، اصول و قواعدی که توسط خالق، وضع شده است و با روح ما سازگاری دارد.
ترنر ^۱	۱۹۹۶	معنویت یعنی درگیر ساختن جهان با مبنای معنا و ارزش‌ها. معنویت به امیدها و رؤیاهای، الگوهای فکری، احساسات، عواطف و رفتارهای ما مربوط می‌شود و همانند عشق، چندبعدی است و بخشی از معنای آن در زمان تلاش برای رسیدن به آن از بین می‌رود.
آشموس و داکون ^۲	۲۰۰۵	معنویت را زمانی می‌توان شناخت که پیروان، خود را به عنوان ماهیت‌هایی معنوی در نظر بگیرند که روح آنها نیازمند تغذیه است.
اسپیک ^۳	۲۰۰۵	وسعت تعاریف ارائه‌شده در مورد معنویت، منکس‌کننده یک توافق عام نیست.
کاریت و کینگ ^۴	۲۰۰۵	معنویت به یک برند یا نماد برای جستجوی معانی، ارزش‌ها، امید و ارتباط در جوامع مدرن تبدیل شده است.
مولر ^۵ و همکاران	۲۰۰۱	معنویت به مثابه آگاهی از هستی یا نیرویی فراتر از جنبه‌های مادی زندگی است که احساس عمیقی از وحدت یا پیوند با کائنات را به وجود می‌آورد.
میلر ^۶	۱۹۹۸	معنویت یعنی هدفمند کردن نیرو در زندگی که با تصویری مانند تنفس، تشویق و ترغیب همراه است. معنویت شامل ظرفیت فرد برای خلاقیت، رشد و توسعه یک سیستم از معیارهاست.
الکینز ^۷ و همکاران	۱۹۸۸	معنویت با ارزش‌های قابل تعیین در ارتباط با خود، دیگران، طبیعت، زندگی و هر آنچه یک شخص برای نهایی‌بودن در نظر می‌گیرد، مشخص می‌شود.

۱. Turner

۲. Ashmos & Duchon

۳. Speck

۴. Carrette & King

۵. Mueller

۶. Miller

۷. Elkins

از نظر گاه تاریخی و تطبیقی فقط می‌توان از کثرت معنویت سخن گفت. معنویت‌های گوناگون و مکاتب معنوی بسیاری می‌توان یافت که تعابیر فرهنگی خاصی را از آرمان‌های دینی و سنت‌های گوناگون نشان می‌دهند (ارسولا^۱، ۱۹۹۷: ۲۵۳). تقریباً در نیمه دوم قرن نوزدهم در اروپا و در غرب به طور کلی؛ اعم از اروپای باختر، آمریکا و کانادا بحث معنویت مطرح گردید و گفته شد که همه نظام‌های اجتماعی در چیزی با عنوان معنویت مشترک هستند؛ ولو اینکه به ادیان و مذاهب مختلف، تعلق خاطر داشته باشند (فرای^۲، ۲۰۰۳: ۶۹۴)؛ با وجود این، گرایش به معنویت را از لحاظ تاریخی می‌توان به مسیحیانی بازگرداند که میان مکاتب گوناگون معنوی همچون: معنویت عرفای اسپانیا، فلاندری یا مثلاً ارتدکس روسی، تفاوت قائل شداند (رستگار، ۱۳۸۵: ۱۴۷).

ارتباط میان معنویت و خداوند از موضوعاتی است که اغلب مورد توجه نویسندگان بوده است؛ به عنوان مثال، بیرلی و همکاران (۲۰۰۴: ۲۵۳) معنویت را به عنوان اخلاق و احساس تعریف کرده و شامل شناخت و درک جایگاه فرد در جهان، روحیه فرد و نقش خداوند دانسته‌اند. کی‌بنز (۲۰۰۰: ۷۳) در تجزیه و تحلیل سطوح معنویت در سازمان، به دو سطح اصلی «معنویت فردی در محیط کاری» و «معنویت سازمانی در محیط کار» اشاره دارد. از نظر وی، معنویت فردی در محیط کار، راه و مسیری فردی به سوی یکپارچه کردن کار با زندگی معنوی است؛ اما جهت‌گیری سازمانی آن به سوی اهداف و توانایی‌های سازمانی است که باید محقق شود (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶: ۱۴۸). تعالی معنوی به عنوان بعدی مؤثر در تمامی عرصه‌های زندگی فرد حائز اهمیت است (پیدمنت^۳، ۲۰۰۴: ۲۶۸). معنویت در محل کار، باعث به وجود آمدن آگاهی می‌شود که این نیز به نوبه خود، باعث به وجود آمدن هوش بیشتر می‌گردد. هوش نیز به نوبه خود، باعث به وجود آمدن خلاقیت می‌شود (فریشمن^۴، ۱۹۹۹: ۳۲۲). میلیمان^۵ و همکاران (۲۰۰۳: ۴۳۳) بیان داشتند که معنویت محل کار، باعث نگرش مثبت کارمندان و رضایت کاری می‌گردد. زمانی که رشد فردی با اهداف سازمانی همراه می‌شود، شناخت کارمند صورت می‌گیرد (پرات^۶، ۱۹۹۸: ۱۸۶).

تعریف معنویت محل کار

دنت و همکاران (۲۰۰۵: ۶۴۲) در مرور ادبیاتی خود، دامنه‌ای از مفاهیم موقت را در مورد معنویت فردی شناسایی کردند که در این میان می‌توان به مفاهیمی چون: خود - واقع‌گرایی، هدف و معنا در زندگی، سلامت و رفاه، معنویت محل کار و معنویت رهبری اشاره کرد. این تنوع تا حد زیادی در

1. Ursulla
2. Fry
3. Piedmont
4. Freshman
5. Milliman
6. Pratt



آثار مربوط به معنویت محل کار نهفته است؛ علاوه بر این، ایده‌های کلی از معنویت، دال بر برخی از مفاهیم ارتباطی نیز در حال حاضر وجود دارد؛ با این وجود، بر اساس گفته کرینگر و هانسون (۱۹۹۹: ۳۰۹)، معنویت به موضوع خودبرتری و احساس وابستگی به تمام اشیای موجود در عالم اشاره دارد و از نظر کانگر و کانگو^۱ (۱۹۹۴: ۴۳۹)، بهتر است ارتباطات عمیق‌تر خود را با همدیگر و با جهان پیرامون خود بررسی کنیم. داکون و پلومن^۲ (۲۰۰۵: ۸۱۸) نیز بیان داشته‌اند که یکی از ابعاد مهم معنویت در محل کار این نکته است که کارمندان دارای نیاز معنوی هستند، درست همانگونه که نیازهای فیزیکی و احساسی دارند؛ بر این اساس، زمانی که آنها به محل کار وارد می‌شوند چنین نیازهایی را در خانه ره‌انمی‌سازند. از نظر میرویس^۳ (۱۹۹۷: ۱۹۷)، خود کار را می‌توان به عنوان منبعی از رشد معنوی و ارتباط با دیگران دوباره شناسایی نمود؛ بی‌شک مجموعه‌ای از شرایط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی وجود دارند که شخص می‌تواند برای تئوری‌بندی «چرایی» معنویت برای یک سازمان از آنها استفاده نماید.

سازمان معنویت‌گرا

رایینز^۴ (۲۰۰۳: ۱۶) طی یک جمع‌بندی از چندین مقاله، سازمان‌هایی را معنوی می‌شمارد که واجد خصوصیات زیر است: داشتن درک عمیق از هدف، تمرکز بر توسعه فردی، وجود صداقت و خودگشودگی، توانمندسازی کارکنان و مدارا باشند. گیاسالون و جورکی ویکز (۲۰۰۵: ۵۲۵) نیز معنویت محل کار را چارچوبی از ارزش‌های موجود در فرهنگی می‌دانند که تجربه کارمندان را با گذر از میان فرایند کار ارتقا دهد و باعث تسهیل معنای ارتباط آنها شود به شیوه‌ای که فراهم آورنده احساساتی مانند همدلی و لذت باشد. در این تعریف، «ارزش‌ها» مربوط به افراد است و به عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی در نظر گرفته می‌شود؛ به علاوه، در این فرمول‌بندی، رابطه میان مذهب یا اعتقاد و معنویت دربرگیرنده فرد خاصی نیست؛ اما آیا چارچوبی از ارزش‌های سازمانی می‌تواند التیام‌بخش عدم تجانس حضور معنوی یا حضور در یک سیاق پیچیده باشد؟ از نظر ما که اینگونه نیست. «انگرانی ما این است که یک نگرش سازنده نسبت به بررسی علمی - اجتماعی معنویت محل کار از طریق ابزار و درک معنویت الزامی شود. آنچه لازم است انعکاس‌پذیری و قابلیت تغییر بیشتر با توجه به فرضیات ناآگاهانه‌ای است که در زمان انطباق علم محل کار با معنویت پدید می‌آید» (مک گی و لوپر، ۲۰۰۱: ۳۲). ادعا می‌شود که ارتقای معنویت محل کار، منجر به «خوبی» می‌شود و به نوبه خود دارای ارزشی انسانی است و چون ممکن است منجر به بهره‌وری و پیشرفت‌های بیشتر شود دارای مزیتی

1. Conger & Kanungo
2. Duchon & Plowman
3. Mirvis
4. Robbins. L
5. McGee & Looper

خاص است.

متغیر دیگری که در این تحقیق باید مورد بررسی قرار گیرد، تعارض است. می‌دانیم که سازمان‌ها، نهادهایی اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند و نقش اصلی انسان، اداره این نهادهاست؛ به عبارت دیگر، سازمان، منهای انسان به هیچ وجه توان غلبه بر مشکلات و مقابله با آنها را ندارد و قادر به تحقق اهداف خود نخواهد بود؛ بدون شک در سازمان‌ها، افرادی وجود دارند که برای کسب قدرت و منافع، در بین خود به رقابت می‌پردازند و در مورد تقدم امور و اهدافشان تضادهایی دیده می‌شود؛ در واقع تفاوت‌ها و تضادها برای ادامه حیات سازمان‌ها لازم است تا بتوانند خود را با دنیای پیرامون مطابقت دهند. در گذشته تعارض را منفی می‌دانستند و سعی در خاموش کردن سریع آن می‌کردند؛ اما محققان تعارض را عاملی برای پویایی و رشد گروه می‌دانند.

تعارض

اصطلاح تعارض نیز همچون دیگر اصطلاحات رفتاری، معانی متعددی حاصل کرده است؛ به عبارت ساده، تعارض، یک تنش یا مخالفت است که رابینز (۲۰۰۳: ۲۱۲) در تعریف آن می‌گوید: «تعارض، فرایندی است که در آن، شخص الف به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای بازدارنده سبب ناکامی شخص ب در رسیدن به علایق و اهدافش شود». وی در این تعریف، مفاهیمی چون: ادراک یا آگاهی (Perception)، مخالفت (Opposition)، کمیابی (Scarcity) و بازدارندگی (Blockage) را نشان‌دهنده ماهیت تعارض می‌داند. سایر وجوه مشترک تعریف‌های واژه تعارض، عبارتند از: مخالفت، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب.

رضاییان (۱۳۸۰: ۱۰) نیز تعارض را فرایندی دانسته است که «در آن فردی در می‌یابد که شخص دیگری به طور منفی روی آن چیزی که او تعقیب می‌کند، تأثیر گذاشته است». «تعارض می‌تواند عمومی، خصوصی یا غیررسمی باشد یا به طور منطقی یا غیرمنطقی به آن نگریسته شود و می‌تواند به طور ساده به عنوان مخالفت تعریف گردد؛ چه شدید باشد، چه به شکل ظریف در بین دو فرد یا طرف» (خانکا، ۱۳۸۹: ۲۳۷ و ۲۳۸).

علل بروز تعارض در سازمان

منشأ یا علل تعارض را می‌توان به سه مقوله اصلی به شرح زیر تقسیم کرد:

- ارتباطات

- ساختار

- متغیرهای شخصی (فرد)

۱. ارتباطات: اختلاف‌های ارتباطی، عدم توافق‌هایی هستند که از دشواری معنایی، سوء برداشت‌ها و



اختلال در کانال‌های ارتباطی برمی‌خیزند. افراد، اغلب خیلی سریع درمی‌یابند که بیشتر تعارض‌ها به علت فقدان ارتباط است. اشتباهی که بسیاری از افراد، مرتکب می‌شوند این است که ارتباط خوب را با موافقت در مورد دیدگاهشان یکی می‌انگارند. آنچه در اولین نگاه به نظر می‌آید این است که تعارض بیان فردی معمولاً «بر پایهٔ ارتباط ضعیف قرار گرفته است» (راینر، ۲۰۰۳: ۳۷).

۲. تعارض ساختاری: این تعارضات به واسطهٔ جریاناتی در ارتباط با طراحی ساختار سازمان و طراحی واحدهای زیرمجموعهٔ سازمان ایجاد می‌شود.

۳. متغیرهای شخصی (فردی): در گذشته بیشتر تحقیقات در خصوص تعارض، بر روی انواع علل سازمانی آن تمرکز یافته بود. در سالهای اخیر، توجه پژوهشگران به این موضوع معطوف شده است که تضاد سازمانی ممکن است از عوامل تقابلی شخصی (روابط بین افراد خاص) ناشی شود تا اینکه برخاسته از ساختار سازمانی باشد (اسکویی، ۱۳۸۱: ۶۵). در ذیل به برخی از علل تعارض‌زای فردی (شخصی) اشاره می‌شود:

۳-۱. اخلاق شخصی: اخلاق شخص، نقش زیادی در کنترل تعارضات نامتعارف سازمانی بازی می‌کند. وقتی اخلاق شخصی تک تک کارکنان سازمان به عنوان الزامات اولیه که تعیین‌کنندهٔ رفتار اخلاقی از غیر اخلاقی است، شکل بگیرد، بسیاری از کشمکش‌های ناهنجار سازمانی از بین می‌رود. مواردی که به طور کلی در بعد اخلاق شخصی، منجر به تشدید تعارض می‌شوند، عبارتند از: خودخواهی، خوددوستی، دنیاگرایی و حب دنیا، کبر و نخوت، خشم، حسد و کینه، غیبت و بدگویی، حرص و طمع، بخل و سخا.

۳-۲. تفاوت در شخصیت، تربیت و سبک افراد: «تحقیقات فراوانی نشان می‌دهند که شخصیت افراد بر پیدایش تعارض تأثیر دارد. توماس می‌گوید: یک دسته از تمایلات و ویژگی‌های شخصیتی، نقش اساسی بر وقایع و رویدادهای تعارض دارند. بارون نیز معتقد است که ویژگی‌های شخصیتی، سبب بروز تمایلات خاصی نسبت به حل تعارضات فردی می‌شود. در صورت بروز اختلاف، بعضی افراد از طریق اجتناب و دوری از تعارض، عده‌ای با مصالحه، برخی با رقابت و همین‌طور گروهی با اشکال دیگر حل تعارض با آن برخورد می‌کنند» (مشبکی، ۱۳۷۷: ۳۲۴).

۳-۳. ارزش‌ها: از منابع مهم تعارض، چه در سطح درون‌فردی و چه در سطح میان‌فردی و میان‌گروهی، ارزش‌ها هستند. ارزش عبارت است از: شیوه‌ای از بودن یا عملی که یک شخص یا یک جمع به عنوان آرمان می‌شناسد و افراد یا رفتارهایی را که بدان نسبت داده می‌شوند، مطلوب و مشخص می‌سازد. ارزش‌ها ممکن است به شکل‌های مختلف، منشأ ایجاد تعارض و کشمکش چه در سطح فردی و چه در سطح اجتماعی شوند (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹: ۵۸).

۳-۴. تهدید موقعیت: مرتبهٔ اجتماعی یا سازمانی برای بسیاری از افراد از اهمیت بسیاری برخوردار است و هرگاه موقعیت فردی مورد تهدید قرار گیرد، برای حفظ آن، نیروی انگیزش بسیار قوی وجود دارد.

در این گونه مواقع، تعارض بین فردی که از موقعیت خود دفاع می‌کند و فردی که آن را مورد تهدید قرار داده است، به وجود می‌آید (فخیمی، ۱۳۸۱: ۱۲۹).

سیر تکاملی اندیشه تعارض

در رابطه با ظهور پدیده تعارض و نحوه مواجهه با آن، سه نظریه و نگرش وجود دارد:

الف) دیدگاه سنتی: این دیدگاه در زمان اوج قدرت مدیریت علمی توسعه پیدا کرد و تاکنون نیز پایدار مانده است. مکتب مدیریت اداری به شدت بر توسعه‌های ساختاری سازمانی و مشخص شدن وظایف، قوانین و مقررات، روندها و ارتباطات به تفصیل تأکید داشت؛ به گونه‌ای که اگر هر نوع تعارض، گسترش پیدا می‌کرد این قوانین و مقررات تدوین شده می‌توانست تعارض را در سازمان حل نماید. بر این اساس وجود تعارض، نشانه ضعف مدیریت یا تلاش عمدی افراد مشکل‌ساز است (قربانی، ۱۳۷۹: ۲۰۶).

ب) دیدگاه روابط انسانی: نظریه‌پردازان روابط انسانی، ادعا می‌کردند که تعارض، رخدادی طبیعی و اجتناب‌ناپذیر در گروه‌ها و سازمان‌هاست و نمی‌توان آن را حذف کرد؛ بنابراین به مدیران، توصیه می‌کردند که زندگی با تعارض را فراگیرند و در صورت امکان، آن را حل و فصل نمایند؛ حتی معتقد بودند که گاهی تعارض می‌تواند برای عملکرد کارآمد گروه مفید باشد. دیدگاه روابط انسانی از اواخر دهه ۱۹۴۰ تا اواسط دهه ۱۹۷۰، نظریه غالب در زمینه تعارض بود (رضاییان، ۱۳۸۲: ۱۵۵).

ج) دیدگاه تعاملی: در این دیدگاه، وجود تعارض، امری واجب و ضروری است که باعث افزایش اثربخشی و موفقیت گروه می‌شود. گروه نیز هماهنگ، آرام و بی‌دغدغه است و مستعد می‌باشد که به غریزه انسانی خویش برگردد؛ یعنی احساس خود را از دست بدهد، تنبلی و سستی پیشه کند و در برابر پدیده‌های تغییر و تحول، هیچ گونه واکنشی از خود نشان ندهد؛ از این رو، حدی از تعارض لازم است که بتواند گروه را زنده، باتحرک، خلاق و منتقد به خود نگه دارد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۴: ۶۵). برخلاف این دیدگاه، بیشتر افراد در بسیاری از سازمان‌ها، هنوز تعارض را دوست ندارند و اغلب سعی می‌کنند از آن بپرهیزند. آنها اصرار دارند تعارض را از دیدگاه پارادایم علمی که ۳۰۰ سال پیش توسط قوانین مکانیکی نیوتن از فیزیک کلاسیک به وجود آمد، بنگرند. بر اساس این پارادایم، باید از تعارض اجتناب شود؛ زیرا تعارض، باعث ایجاد بی‌نظمی می‌شود و بی‌نظمی، آنتروپی را نشانه می‌گیرد (قانون دوم ترمودینامیک)؛ بنابراین، تعارض، دشمن سازمان‌هایی است که به صورت علمی و عقلی، مدیریت می‌شوند (تونکه‌نژاد، ۱۳۸۴: ۸۶).

پیشینه تحقیق

پارسا و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه چندگانه معنویت محیط کار، نشاط سازمانی

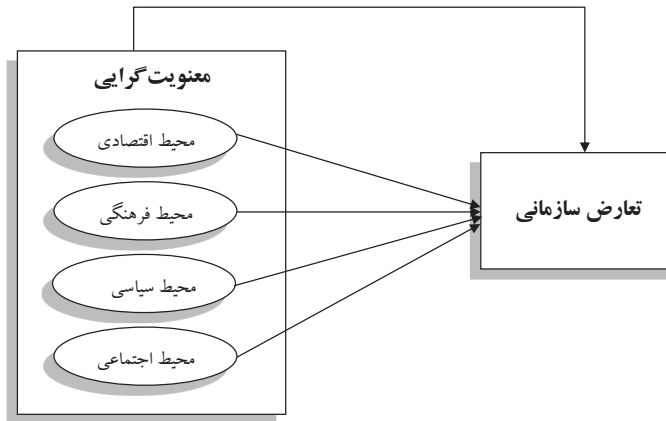


و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان» نشان دادند که بین معنویت محیط کار، نشاط سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض، رابطه معنادار وجود دارد. در بین کارکنان، معنویت، بیشترین توان را در پیش‌بینی سبک تشریک مساعی مدیریت تعارض دارد. در آموزش و پرورش، معنویت، توان بیشتری نسبت به نشاط در پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض دارد. بعد از سبک تشریک مساعی، معنویت و نشاط، بیشترین توان پیش‌بینی را به ترتیب در سبک‌های مصالحه، مدارا، احتراز و تسلط دارند.

فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) به بررسی معنویت محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. در تحقیق آنان، پس از مرور ادبیات مفهوم مورد پژوهش، با انجام نوعی مفهوم‌سازی درونگرا، برای نخستین بار این متغیر به عنوان یکی از عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دانشکده‌های دانشگاه تهران در نظر گرفته شد. رفتار شهروندی سازمانی، شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و به طور مستقیم از سوی سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شود؛ ولی میزان اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهد. این مفهوم جدید نیز به دلیل توانایی پیش‌بینی و اثرگذاری بر اثربخشی سازمانی، در دهه اخیر، اهمیت زیادی یافته است. نتایج آزمون فرضه‌های این تحقیق که به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شد، گویای وجود رابطه معنادار بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی بود.

پارسا و دهقان (۱۳۹۲) با بررسی مقایسه‌ای رابطه معنویت محیط کار و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان اداره‌های کل آموزش و پرورش استان فارس و استان خوزستان، به این نتیجه رسیدند که بین معنویت محیط کار و سبک‌های مدیریت تعارض، رابطه معنادار وجود دارد.

محمدی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی رابطه معنویت محیط کاری و ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار پرداختند. هدف اصلی مقاله آنان، بررسی رابطه میان ابعاد معنویت محیط کاری (احساس تعلق و وابستگی به گروه، همسویی ارزش‌های فردی و سازمانی و معناداری در کار) و ادراک کارکنان از ویژگی‌های مدیرانشان بر اساس چهار مؤلفه رهبری خدمتگزار (خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی) بود. برای سنجش مؤلفه‌های خدمتگزاری از پرسشنامه محقق ساخته (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸) استفاده کردند و به منظور سنجش معنویت محیط کاری، با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه‌ای طراحی کردند و به این نتیجه رسیدند که بین ارزیابی کارکنان از جو سازمان بر اساس مؤلفه‌های معنویت در محیط کار و ارزیابی مدیرانشان بر اساس مؤلفه‌های خدمتگزاری، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ لذا می‌توان انتظار داشت که با بهبود معنویت در محیط کار، ارزش‌های خدمتگزاری در رهبران تقویت شود.



شکل شماره (۱). مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-همبستگی و مبتنی بر استفاده از شیوه میدانی و کتابخانه‌ای است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان واحدهای فرهنگی زیرمجموعه اداره فرهنگ و ارشاد اسلامی استان ایلام به تعداد ۱۹۰۰ نفر تشکیل می‌دهد که ۳۲۰ نفر از آنان با استفاده از فرمول کرجسی و مورگان، به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه‌های تعارض دوبرین و محقق ساخته معنویت‌گرایی است. برای سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان ضریب آلفای به دست آمده برای پایایی مرکب با ۴۰ سؤال، ۰/۹۷ می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی بسیار خوب پرسشنامه تحقیق است. نتایج کامل این آزمون در جدول شماره (۲) آمده است. پس از انجام پایایی، برای سنجش روایی پرسشنامه نیز از روایی صوری و محتوایی توسط متخصصان استفاده شد.

جدول شماره (۲): پایایی پرسشنامه

پایایی	تعارض	محیط	محیط	محیط	محیط	معنویت گرایی	
مرکب	سازمانی	فرهنگی	اجتماعی	سیاسی	اقتصادی		ضریب
۰/۹۷	۰/۹۵	۰/۹۰	۰/۸۹	۰/۸۱	۰/۷۷	۰/۹۵	ضریب
۴۰	۲۰	۶	۵	۳	۶	۲۰	عبارات

یافته‌های پژوهش

توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

مردان ۳۹/۴ درصد و زنان، ۶۰/۶ درصد از کل نمونه مورد مطالعه را تشکیل داده‌اند. از این تعداد نیز ۰/۳ درصد دیپلم، ۲/۸ درصد فوق دیپلم، ۸۳/۴ درصد لیسانس و ۱۳/۴ درصد فوق لیسانس یا بالاتر داشته و ۵۲/۲ درصد از آنان را کارمندان و ۴۷/۸ را مدیران تشکیل داده‌اند.



آزمون نرمال بودن

جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های متغیرها از آزمون کلموگراف-اسمیرنوف (k-s) استفاده شد. فرض صفر در این آزمون می‌گوید که داده‌ها از یک توزیع نرمال برخوردار هستند. در آزمون توزیع نرمال بودن داده‌ها، اگر سطح معناداری، کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر رد می‌شود (شیری و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۲).

H_0 : توزیع داده‌های عوامل تحقیق، نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های عوامل تحقیق، نرمال نیست.

جدول شماره (۳). بررسی نرمال بودن عامل‌ها

عوامل	معنویت‌گرایی	اقتصادی	سیاسی	اجتماعی	محیط فرهنگی	تعارض سازمانی
P-value	۰/۰۱۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج آزمون k-s، مقادیر معناداری (P-value) عامل‌های تحقیق از مقدار ۵ درصد کمتر می‌باشند؛ بنابراین توزیع داده‌های تمامی عامل‌ها و مؤلفه‌های آنها غیرنرمال هستند و برای بررسی فرضیه‌ها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

برای بررسی فرضیه‌های اصلی تحقیق، پس از محاسبه امتیاز مربوط به هر یک عامل‌ها، رابطه بین آنها با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن مورد سنجش قرار گرفت.

جدول شماره (۴). آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه اصلی

عامل‌ها	تعارض سازمانی	ضریب همبستگی	p-value	تعداد (N)
معنویت‌گرایی	-۰/۸۲۷	۰/۰۰۰	۳۲۰	

بر اساس نتایج این آزمون، روابط بین معنویت‌گرایی و تعارض سازمانی در سطح خطای ۱ درصد و با مقادیر معناداری ($p\text{-value} < 0/05$) معنادار می‌باشند؛ از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که بین معنویت‌گرایی و تعارض سازمانی با ضریب $-۰/۸۲$ همبستگی قوی معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

بر اساس نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن، روابط بین مؤلفه‌های معنویت‌گرایی و تعارض سازمانی در سطح خطای ۱ درصد و با مقادیر معناداری ($p\text{-value} < 0/05$) معنادار می‌باشند؛ از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه‌های معنویت‌گرایی و تعارض سازمانی، همبستگی معناداری وجود دارد. نتایج این آزمون در جدول شماره (۴) آورده شده است.

جدول شماره (۵). آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیه‌های فرعی

عامل‌ها	مؤلفه‌ها	ضریب همبستگی	p-value	تعارض سازمانی
۳ ۲ ۱	محیط اقتصادی	-۰/۷۵۳	۰/۰۰۰	
	محیط سیاسی	-۰/۷۸۷	۰/۰۰۰	
	محیط اجتماعی	-۰/۷۲۱	۰/۰۰۰	
	محیط فرهنگی	-۰/۷۸۶	۰/۰۰۰	

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادات

معنویت در محیط کار، از مفاهیم جدیدی است که در سالیان اخیر در ادبیات مدیریت و کسب و کار غرب ظهور کرده؛ حتی از آن به عنوان یک پارادایم جدید نیز یاد شده است. دنیای غرب که در چهارصد سال گذشته سعی در جدایی امور دنیوی از امور معنوی داشته است، اکنون در جست و جوی یکپارچگی آنهاست. قرآن کریم، معنویت را دارای قلمروی وسیع و گسترده می‌داند که می‌تواند همهٔ احوال، اقوال، افعال، انگیزه‌ها و اندیشه‌های انسان را شود؛ زیرا گوهر معنویت را «خداگرایی» می‌داند؛ لذا هر کاری که با رنگ و رایحهٔ رحمانی و انگیزهٔ الهی انجام شود، داخل در معنویت است. روح حاکم بر معنویت در قرآن، همان «ایمان به خدا» و «عمل صالح» و به تعبیری «عبودیت» است که با توحید، عدالت الهی و اجتماعی، نبوت، امامت و قیامت‌گرایی در هم تنیده و هم‌سرنوشت است. محققان معتقدند که تشویق به معنویت در محل کار، مزایای فراوانی دارد؛ مزایایی که سازمان با بهره‌گیری از آنها به بهبود بهره‌وری و افزایش عملکرد و بهبود شاخص‌های مالی خود می‌پردازد. تحقیقات نشان می‌دهد که شرکت‌های معنوی‌تر ۴۰۰ تا ۵۰۰ درصد از دیگر شرکت‌های مشابه، از نظر درآمد خالص، بهبود نرخ بازگشت سرمایه و افزایش ارزش سهام‌سازان، بهتر هستند (تامپسون، ۲۰۰۰: ۱۸). مطالعات دیگر نشان می‌دهند که معنویت در سازمان، ارتباط مثبتی با خلاقیت، رضایت شغلی، عملکرد تیمی و تعهد سازمانی دارد (سید جوادین، ناصرزاده، ۱۳۸۴: ۱۲۹). همراهی و خدمت، به معنای مشارکت و در میان‌گذاری علائق، ایده‌آل‌ها یا تجارب است. خدمت نیز به معنای عمل و یاری‌رساندن به دیگران است. از دیدگاه معنوی، همراهی و خدمت خالصانه، منجر به تقویت ایمان و مقاومت در برابر فشارها، اجتناب از مشغول شدن به خود، گسترش دیدگاه اجتماعی و معنوی، پرورش



حس نوع دوستی، احساس تعلق، مقبولیت اجتماعی و هدفمندی می شود.

معنویت؛ یعنی اعتقاد بشری در حرکت به جلو، رابطه با نیرویی برتر و باور خود و دیگران که بر اساس آن، حس آگاهی، پیوند و وارستگی پدید می آید (سوئیفت، ۲۰۰۳: ۲۱۸). بحث معنوی بر روند پویایی تأکید دارد که بر اساس آن، افراد به دنبال کشف پتانسیل، هدف و رابطه شخصی خود با نیرویی برتر به نام «خداوند» می باشند (تارت، ۲۰۰۱: ۲۸۵). هاوارد بر این باور است که معنویت تمایل به یافتن هدف نهایی زندگی و زیستن بر اساس آن هدف است؛ همچنین احساس وابستگی و درهم تنیدگی عمیق و به شدت شهودی بین انسان و جهانی است که در آن زندگی می کند؛ به عبارت دیگر معنویت ترکیبی از فلسفه اصلی زندگی ما و ارزش‌ها و اعمال ماست (رستگار، ۱۳۸۶).

بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن در پژوهش حاضر، روابط بین مؤلفه‌های معنویت‌گرایی (محیط اقتصادی، عدالت اقتصادی، فرصت‌های برابر اقتصادی برای افراد جامعه، فرهنگ شایسته‌سالاری، فرهنگ توجه به کرامت انسانی، فرهنگ توجه به ارزش‌های معنوی و فرهنگ کار و تلاش)؛ محیط سیاسی (انتخاب بخردانه و رفتار سیاسی، آزادی بیان و احترام به حقوق شهروندان از سوی حاکمیت)؛ محیط اجتماعی (مسئولیت‌پذیری اجتماعی، پاسخگویی اجتماعی، قانون‌مداری، رفتار شهروندی سازمانی، رعایت هنجارها)؛ محیط فرهنگی (فرهنگ شایسته‌سالاری، فرهنگ حاکم بودن بینش توحیدی، فرهنگ توجه به کرامت انسانی، فرهنگ توجه به ارزش‌های معنوی، فرهنگ خیرخواهی و فرهنگ کار و تلاش) و تعارض سازمانی در سطح خطای ۱ درصد و با مقادیر معناداری ($p\text{-value} < 0/05$) معنادار می‌باشند؛ از این رو می‌توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه‌های معنویت‌گرایی (محیط فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی) و تعارض سازمانی، همبستگی معناداری وجود دارد. «معنویت در کار، یک تجربه از ارتباط و اعتماد متقابل در میان افرادی است که در یک فرایند کاری مشارکت می‌کنند. این نوع معنویت به وسیله خوش‌بینی و حسن نیت فردی ایجاد می‌شود و منجر به ایجاد یک فرهنگ سازمانی انگیزشی و افزایش عملکرد کلی می‌گردد و در نهایت تعالی سازمانی پایدار را به همراه دارد» (مارکوس، ۲۰۰۶: ۹۵).

حد و مرز میان تعارض سازنده و مخرب به طور روشن مشخص نیست و ملاک تشخیص آن دوازدهم، عملکرد سازمان در موقعیتی است که با تعارض درگیر است. این امر نیز به درایت مدیر، مبنی بر تشخیص نوع تعارض و مدیریت آن، بستگی دارد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیق پارسا و دهقان (۱۳۹۲) که نشان دادند بین معنویت محیط کار و سبک‌های مدیریت تعارض، رابطه معنادار برقرار است، همخوانی دارد. از سوی دیگر، فرهنگی و همکاران (۱۳۸۵) رابطه معناداری بین معنویت در محیط کار و رفتار شهروندی سازمانی یافتند. پژوهش پارسا و همکاران (۱۳۹۰) نیز حاکی از وجود رابطه معنادار بین معنویت محیط کار، نشاط سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض بود. معنویت، بیشترین توان را در پیش‌بینی سبک تشریک مساعی مدیریت تعارض دارد و نسبت به نشاط در پیش‌بینی

سبک‌های مدیریت تعارض از توان بیشتری برخوردار است. بعد از سبک تشریک مساعی، معنویت و نشاط بیشتری توان پیش‌بینی را به ترتیب در سبک‌های مصالحه، مدارا، احتراز و تسلط دارند. محمدی و همکاران (۱۳۹۲) نیز نشان دادند که بین ارزیابی کارکنان از جو سازمان بر اساس مؤلفه‌های معنویت در محیط کار و ارزیابی مدیرانشان بر اساس مؤلفه‌های خدمتگزاری، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ لذا می‌توان انتظار داشت که با بهبود معنویت در محیط کار، ارزش‌های خدمتگزاری در رهبران تقویت شود. معنویت محیط کار، سبب جستجو برای یافتن راه حل مورد قبول همه در حل تعارضات، تلفیق پیش‌های افراد دارای دیدگاه‌های متفاوت برای رسیدن به اتفاق آرا در تصمیم‌گیری و از بین بردن عواطف و احساس‌های تندی که مانع برقراری ارتباط هستند، می‌شود. افرادی که در زندگی کاری و شخصی خود از معنویت بالایی برخوردار هستند، در کار خود، معنا و هدف دارند و معتقدند که کار کردن، امری مقدس در راه رضای خداوند و خدمت به خلق است و روابط اجتماعی و همبستگی بالایی با همکاران و سازمان خود دارند. باتوجه به یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، اقداماتی به شرح زیر در دستور کار خود قرار دهد:

۱. بین محیط اقتصادی و تعارض سازمانی، همبستگی قوی وجود دارد؛ لذا سازمان باید به استقرار اصل برابری پردازد؛ یعنی هر فرد سازمانی، داده‌های خود را به سازمان نسبت به ستاد در سازمان با همکاران خود و کارکنان دیگر سازمان در استان، کشور و حتی جهان مقایسه کند، اگر احساس برابری نمود، عملکرد مناسبی خواهد داشت، در غیر این صورت، بهره‌وری کار فرد پایین می‌آید.
۲. یکی از متغیرهای مهم تأثیرگذار، محیط سیاسی است. همانطور که خداوند، ما را آزاد خلق کرده است برای توسعه فردی و اجتماعی کارکنان باید آزادی بیان و آزادی رساندن صدای کارکنان به مدیران در فهرست برنامه‌های سازمان قرار گیرد؛ لذا برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با حضور مدیران، پیشنهاد مبتنی بر این یافته پژوهش است.
۳. محیط فرهنگی نیز همبستگی بالایی با تعارض سازمانی دارد؛ لذا توجه به ابعاد فرهنگی و کرامت انسانی کارکنان می‌تواند در جهت کاهش تعارض مفید واقع شود. سازمان باید در اجرای فرهنگ سازمانی مشارکتی با استقرار نظام پیشنهادها در این حوزه اقدام نماید.

منابع و مأخذ

الف) فارسی

- اسکویی، بهروز؛ (۱۳۸۱)، مدیریت و رفتار سازمانی مؤسسه آموزش عالی حسابداری و مدیریت آذربایجان، تهران: دانشگاه.
- الهی، بهرام؛ (۱۳۸۰)، مبانی معنویت فطری: نگرشی تازه به معنویت به عنوان یک علم تجربی مستقل، ترجمه ملیکا مایرن و فرزاد یمنی، تهران: جیحون.
- ایزدی یزدان آبادی، احمد؛ (۱۳۷۹)، مدیریت تعارض، تهران: دانشگاه امام حسین (ع).
- پارسا، عبدالله و نجمه دهقان؛ (۱۳۹۲)، «بررسی مقایسه‌ای رابطه معنویت محیط کار و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان اداره‌های کل آموزش و پرورش استان فارس و استان خوزستان»، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، شیراز.



- _____ و مسعود صفایی مقدم؛ (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه چندگانۀ معنویت محیط کار، نشاط سازمانی و سبک‌های مدیریت تعارض در کارکنان ستادی اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان»، مجله پژوهش علوم انسانی، سال پانزدهم، شماره ۳۵.
- _____؛ (۱۳۸۴)، «نظریه جدید در مدیریت تعارض»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۲، سال شانزدهم.
- _____؛ (۱۳۸۹)، رفتار سازمانی، ترجمۀ غلامرضا شمس مورکانی، تهران: آیتز.
- _____؛ (۱۳۸۳)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمۀ علی پارسائیان و محمد اعرابی، چ پنجم، تهران: مؤسسۀ مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- _____؛ (۱۳۸۵)، «ارائه و تبیین مدل انگیزشی مبتنی بر معنویت کارکنان دانشگاه تهران»، رسالۀ دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- _____؛ (۱۳۸۰)، «سازمان و مدیریت در قرن بیست و یکم»، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دورۀ ۵، شماره ۱، پیاپی ۱۸، بهار.
- _____؛ (۱۳۸۲)، مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، چ دوم، تهران: سمت.
- _____؛ (۱۳۸۴)، «بررسی تأثیر معنویت کارکنان بر رضایت شغلی آنها»، مجموعه مقالات کنفرانس بین‌المللی تهران، گروه پژوهشی آریانا.
- _____؛ (۱۳۹۳)، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، ایلام: دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.
- _____؛ (۱۳۸۶)، «ظهور معنویت در سازمان‌ها مفاهیم، تعاریف، پیش‌فرض‌ها و مدل مفهومی»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵.
- _____؛ (۱۳۸۴)، محمد؛ (۱۳۸۴)، مدیریت بر سازمان‌های ناآرام، چ چهارم، تهران: کویر.
- _____؛ (۱۳۸۱)، فشارهای عصبی و تعارض در سازمان‌ها و راه‌ها، تهران: سوره.
- _____؛ (۱۳۸۵)، «بررسی معنویت محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی»، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، ۵-۳۶.
- _____؛ (۱۳۷۹)، مدیریت تعارض و اثربخشی در سازمان‌ها، مشهد: پژوهش توس.
- _____؛ (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه معنویت محیط کاری و ادراک کارکنان از محمدی، فرشته، محمود حضرتی و احمد جعفری؛ (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه معنویت محیط کاری و ادراک کارکنان از رهبری خدمتگزار»، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره بیستم، ۱۴۵-۱۶۴.
- _____؛ (۱۳۷۷)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.
- _____؛ (۱۳۸۷)، دل‌باخته معنویت، ترجمۀ منوچهر دین‌پرست، تهران: کویر.
- _____؛ (۱۳۷۹)، مدیریت رفتار گروهی، اصفهان: جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.

ب) انگلیسی

- Ashmos, D. P. and Duchon, D. (2005). Spirituality at work: definitions, measures, assumptions, and validity clamims, paper presented at the academy of management, Toronto.
- Carrette, J., & King, R. (2005). Selling spirituality: The Silent takeover of religion. Abingdon, Oxfordshire Routledge.
- Cohen, M. (2004): "When it comes to negotiating business conflict". Saved From: [http:// Boston, biz Journals.com/Boston/Stories](http://Boston.bizJournals.com/Boston/Stories).
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1994). Charismatic leadership in organizations: Perceived behavioral attributes and their measurement. Journal of Organizational Behavior, -439, (5), 15 453.
- Dent, E.B., Higgins, M.E. and Wharff, D.M.,)2005(. Spirituality and leadership: an empirical review of definitions, distinctions, and embedded assumptions. The Leadership Quarterly, 653-625, 16.
- Duchon, D., & Plowman, D. (2005), Nurturing the Spirit at Work: Impact on Work Unit Performance, the Leadership Quarterly 833-807 :16.



- Field, D. (2003). The relationship between transformational leadership and spirituality in business leaders. Unpublished doctoral dissertation, Regent University, Virginia Beach, VA.
- Freshman, B. (1999). An exploratory analysis of definitions and applications of spirituality in the workplace, *Journal of Organizational Change Management*, Vol.12, No.4, pp.327-318.
- Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly*, (6) 14 727-693.
- Giacalone, R. A, Jurkiewicz, C. L., & Fry, L. W. (2005). From advocacy to science: The next steps in workplace spirituality research. In R. Paloutzian, (Ed.), *Handbook of psychology, religion and spirituality* (pp. 528-515). Newbury Park, CA: Sage. Humanistic-phenomenological spirituality. *Journal of Humanistic Psychology*, 18-5:(4)28.
- Kriger, M. P., & Hanson, B. J. (1999). A value-based paradigm for creating truly healthy organizations. *Journal of organizational Change Management*, 317-302, (4)12.
- McGee-Cooper, A., & Looper, G. (2001). *Innovations in management series*. Indianapolis, IN: Pegasus Communications.
- Miller, L. (1998), after their checkup for the body, some get one for the soul», *The Wall Street Journal*, 20 July, pp. A1, A6.
- Milliman, J., Czaplewski, A., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 447-426, (4)16.
- Mirvis, P.H.,)1997(. "Soul work" in organizations. *Organization Science*, 206-193, (2)8.
- Piedmont, R.L. (2004). Theologopex as a paradigm for understanding spiritual transcendence, *Research in the social scientific study of religion*, 284-262, (14)15.
- Pratt, M. G. (1998). To be or not to be? Central questions in organizational identification In D. A. Whetten & P. C. Godfrey (Eds.), *Identity in organizations: Building theory through conversations* (pp. 207-171).
- Speck, B. (2005), "What is spirituality?", *New Directions for Teaching and Learning*, Vol. 2005 No. 104, pp. 13-3.
- Swift, J. (2003). *Spiritual prescriptions for organizations: New strategies for change*. Unpublished doctoral dissertation, The Fielding Institute, Santa Barbara, CA.
- Tart, C. T. (2001). (Ed). *Altered states of consciousness: A book of readings*. New York: Harper Collins
- Thomas, O (2000). Some problems in contemporary Christian spirituality. *Anglican Theological Review*, 27823615503-267, (2)82). Study Tracking No. 130 & 96.
- Thompson, W. D. (2000). Can you train people to be spiritual? *Training and Development*, 19-18, (12)54.
- Turner, R. P., Lukoff, D., Barnhouse, R. T., & Lu, F. G. (1996). Religious of spiritual problem: A culturally sensitive diagnostic category in the DSM-IV. *Journal of Nervous and Mental Disease*.
- Ursulla, K. (1997). *Spirituality in New Handbook of Living Religions*, Oxford: Blackwell.
- Wertheim, E. (2002). "Negotiations and Resolving conflicts". Saved From: <http://www.web.Cba.Neu.Edw/-ewelthei/interpersonal/negot3.htm>.