

## تأثیر هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی اخلاق کاری (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان ایلام)

عاطفه سیفی<sup>۱</sup>

صیدمهدی ویسه<sup>۲</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی اخلاق کاری انجام شده است. این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی است. ابزار اصلی این بررسی، پرسشنامه‌های استاندارد است که برای سنجش هوش معنوی از پرسشنامه کینگ (۲۰۰۸)، برای سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه گلمن (۱۹۹۵)، برای سنجش اخلاق کاری از پرسشنامه پتی (۱۹۹۰) و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه هرسی و همکاران (۱۹۸۱) استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی استان ایلام به تعداد ۲۸ هزار و ۹۹۷ نفر را شامل می‌شود که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. فرضیه‌های تدوین شده، با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزار Smart PLS آزمون شدند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ همچنین مشخص شد که اثر اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، مستقیم، معنادار و مثبت است و هوش عاطفی و معنوی مدیران از طریق متغیر واسطه‌ای اخلاق کاری، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کارکنان دارد. واژگان کلیدی: هوش معنوی، هوش عاطفی، عملکرد کارکنان، اخلاق کاری.

## مقدمه و بیان مسئله

امروزه ارتقای عملکرد شغلی به دلیل افزایش بهره‌وری در جامعه یکی از مهمترین اهدافی است که مدیران سازمان‌ها در پی آن هستند. عملکرد مفهومی است که به تنهایی قادر به توجیه بقا و حتی انحلال سازمان‌هاست و اصولاً فلسفه سازمان‌ها همان عملکرد آنهاست؛ چراکه همه عناصر و زیرمجموعه‌های یک سازمان که یک نظام یا سیستم را می‌سازند، با عملکرد خود به صورت زنجیروار بقای کل سازمان را تضمین می‌کنند (اندام و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۲)؛ بنابراین سازمان‌های امروزی برای داشتن مزیت رقابتی پایدار و رسیدن به اهداف خود نیازمند داشتن کارکنانی با عملکرد اثربخش و بالا هستند (صابری و همکاران، ۱۳۹۸: ۸۷). عملکرد سازمانی، سازه‌ای کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد و از آنجا که مدیریت مؤثر به اندازه‌گیری صحیح عملکرد وابسته است، عملکرد سازمانی و سنجش آن در مطالعات مدیریت بسیار اهمیت دارد (چو، ۲۰۱۱: ۲۴۱). در یک تعریف نسبتاً جامع، عملکرد عبارت است از کارایی و اثربخشی در انجام وظایف محوله (حسینی راد، ۱۳۹۳: ۷). از سوی دیگر، عملکرد هر فرد در هر موقعیتی که قرار دارد، نشانگر بینش و آگاهی آن شخص نسبت به آن موقعیت یا مسئله خاص است؛ بنابراین در هر سازمان، نقش مدیر به عنوان یکی از عوامل مهم رهبری و هدایت سازمان، غیرقابل اغماض است. مسئولیت‌های مدیران ایجاب می‌کند که عملکرد آنان هم کارآمد و هم اثربخش باشد (شفیع‌زاده و گیلا، ۱۳۹۷: ۱۷۸). مدیریت یک سازمان یکی از چالش‌های مهم دنیای سازمان فعلی و آینده به شمار می‌آید و این به آن دلیل است که جهت‌دهی مسیر سازمان از طریق تفکر و عمل مدیران امکان‌پذیر است. یکی از شایستگی‌های محوری که موجب موفقیت سازمان می‌شود، هوش مدیران است که باید آن را در تمام سطوح پرورش دهند تا بتوانند وظیفه‌شان را به طور متوازن و همه‌جانبه به انجام برسانند. از جمله هوش‌هایی که مدیران را قادر می‌سازد تا در



محیط پیچیده و مهم دنیای کسب و کار فعلی، تصمیمات استراتژیک اتخاذ کنند، هوش معنوی آنهاست. این نوع هوش، پدیده نوظهوری است که توجه بسیاری از صاحب نظران مدیریت، سازمان و مدیران را در سطوح مختلف به خود جلب کرده است (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱: ۹۹). زوهار و مارشال<sup>۱</sup> هوش معنوی<sup>۲</sup> را به عنوان هوشی تعریف می کنند که به ما در دسترسی به معانی عمیق، ارزش ها، اهداف و بالاترین انگیزه ها کمک می نماید (هانفر و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵: ۶۰۵). با توجه به این تعریف می توان گفت که هوش معنوی برای انسان به مثابه یک قطب نما عمل می کند (اسدزاده هیر و همکاران، ۱۳۹۸: ۸)؛ در واقع هوش معنوی زیربنای باورهای فرد است که سبب اثرگذاری بر عملکرد وی می شود (صالحی و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۱). اندیشه تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان جنبه جدیدی از فعالیت های سازمان را آشکار می کند که هرگز به انسان ها به چشم وسیله و ابزار نگاه نمی کند و با آنان همیشه با احترام و محبت رفتار می نماید و به واسطه آن قابلیت های اخلاقی، علمی و اجتماعی کارکنان به سوی توفیق و سربلندی رهنمون می گردد (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱: ۹۹). نوع دیگری از هوش که تأثیر بسزایی بر رفتار و عملکرد مدیران و به تبع آن کارکنان سازمان ها دارد، هوش<sup>۴</sup> عاطفی است (صالحی و همکاران، ۱۳۹۶: ۶۸). این نوع هوش به عنوان توانایی ادراک عواطف، جهت دستیابی به عواطفی سازنده تعریف شده است که به کمک آنها بتوان به ارزیابی افکار، فهم عواطف و دانش عاطفی خود پرداخت و با استفاده از آنها بتوان موجبات پرورش احساسات و رشد هوشی خود را فراهم ساخت (حسینی راد، ۱۳۹۳: ۷)؛ در واقع هوش عاطفی (هیجانی) بیانگر توانایی شناخت احساسات و کسب اطلاعات از دنیای درونی خود و دیگران برای هدایت تفکر و اقدامات است (سان و همکاران، ۲۰۱۹: ۷۴). بسیاری

1. Zohar & Marshal
2. Spiritual Intelligence
3. Hanefar et al.
4. Emotional Intelligence

از پژوهشگران معتقدند که موفقیت افراد را باید در میزان هوش عاطفی آنها جستجو کرد. هوش عاطفی همانند چتری است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را در زیر خود جمع کرده است. معمولاً این ویژگی‌ها را مهارت‌های لطیف یا مهارت‌های درون‌فردی و بین‌فردی نامگذاری می‌کنند. عقل و هوش منطقی به قدرت استدلال کمک می‌کنند؛ اما توانایی پیش‌بینی پیامدهای تصمیم‌گیری تنها از هوش عاطفی برمی‌آید و به گفته بسیاری از دانشمندان از طریق هوش منطقی می‌توان رابطه را آغاز کرد؛ اما دوام آوردن آن به هوش عاطفی بستگی دارد (رضایی صوفی، ۱۳۹۵: ۱۰۲). صاحب‌نظران هوش عاطفی و هوش معنوی را توانایی غلبه بر بحران‌ها و فشارهای روزانه تعریف کرده‌اند. در تعریف گل‌من<sup>۱</sup> هوش عاطفی توانایی تشخیص احساسات خود و دیگران، ایجاد انگیزه در خود و دیگران و مدیریت صحیح هیجانات و روابط است (دولتی و رزقی شیرسوار، ۱۳۹۵: ۹۴). طبیعتاً هوش معنوی و عاطفی مدیران تأثیرات مثبتی بر عملکرد کارکنان دارد (همان: ۹۳؛ اسپهرلوس و داداشی‌خاص، ۱۳۹۱: ۹۸). کسانی که عملکرد سازمانی بالایی دارند از سطوح بالاتری از هوش عاطفی برخوردارند و پیوندی قوی بین قابلیت‌ها و مهارت‌های عاطفی آنها برقرار است (گل‌من، ۱۹۹۵: ۴۳). از طرفی، اخلاق کاری از دیگر متغیرهایی است که بر عملکرد و رفتار کاری کارکنان تأثیر بسزایی دارد (اندام و همکاران، ۱۳۹۴: ۶۱). سلسله مراتب اصول اخلاق کاری ابزاری برای تصمیم‌گیری اخلاقی در انجام کار است (صالحی و باباجانی بابل، ۱۳۹۶: ۳۱). اخلاق کاری، هنجاری فرهنگی است که به انجام کار مناسب و خوب در جامعه، ارزش معنوی و مثبت می‌بخشد. عملکرد وظیفه‌ای به نوبه خود تحت تأثیر اخلاق کاری قرار می‌گیرد و موجب می‌شود کارکنان بهتر و بیشتر از شرایط عادی وظایف خود را انجام دهند (ابراهیم‌پور، ۱۳۹۲: ۸۳). در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است؛ زیرا نماد و تصویر بیرونی سازمان‌ها را رفتار اخلاقی آنها تشکیل

1. Golman

می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی موجود در آن سازمان‌هاست. اخلاق کار در کسب و کار امروز اهمیت شایانی می‌یابد؛ زیرا رفتار افراد یک سازمان به شدت به موفقیت و حفظ موقعیت آن سازمان در بازار جهانی کمک می‌کند و یک هنجار فرهنگی است که به انجام کار درست و مناسب در جامعه ارزش معنوی مثبتی می‌دهد و بر این باور است که کار به خودی خود دارای ارزش ذاتی است. اخلاق کاری به صورت صریح به عنوان یک تفاوت فردی تعریف شده است که توسط «مجموعه‌ای از اعتقادات و رفتارهای بازتاب‌دهنده ارزش اساسی کار» توصیف شده و به عنوان یک متغیر شخصی مورد ملاحظه قرار گرفته است (مریاک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳).

پژوهش حاضر از این جهت ضرورت و اهمیت می‌یابد که امروزه ما در بیشتر سازمان‌های دولتی کشور شاهد عملکرد ضعیف کارکنان و بی‌تفاوتی اخلاقی مدیران نسبت به آنان هستیم. بسیاری از مدیران جنبه‌های اخلاقی و انگیزشی کار را در نظر نمی‌گیرند و فقط انجام کارها در زمان مشخص خود برایشان اهمیت دارد که این امر در بسیاری از مواقع باعث کاهش انگیزه کارکنان می‌شود و در نهایت به کاهش عملکرد آنان منجر می‌گردد. با توجه به کاهش بهره‌وری و عملکرد ضعیف کارکنان در برخی از سازمان‌های دولتی استان ایلام، این سؤال با برخی از مدیران این مجموعه به اشتراک گذاشته شد که چرا ما در بسیاری از این سازمان‌ها با عملکرد ضعیف منابع انسانی روبه‌رو هستیم؟ آنان با وجود مطرح کردن عوامل متعدد اثرگذار، عدم توجه مدیران به اخلاق کاری، نحوه ارتباط مدیران با کارکنان و بی‌توجهی به ایجاد انگیزش در آنان را ذکر کردند؛ بنابراین این پژوهش در صدد است تأثیر هوش معنوی و عاطفی مدیران سازمان‌های دولتی استان ایلام بر عملکرد کارکنان را با توجه به نقش میانجی اخلاق کاری بررسی کند تا علاوه بر انجام پژوهشی که خلأ علمی موجود را در محیط پژوهش برطرف می‌کند، با ارائه راهکارهای صحیح جهت نهادینه کردن اخلاق

---

1. Meriac

کاری در سازمان و ایجاد انگیزه در کارکنان بتواند عملکرد کارکنان را بهبود بخشد و میل آنها را نسبت به انجام کار افزایش دهد که این امر باعث بالندگی منابع انسانی، بهبود عملکرد و در نهایت اثربخشی سازمانی می‌گردد. پس این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که آیا هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی استان ایلام از طریق اخلاق کاری تأثیرگذار است؟

### پیشینه پژوهش

تاکنون پژوهش‌های جامعی در داخل و خارج از ایران در خصوص ارتباط بین متغیرهای هوش معنوی و هوش عاطفی (عملکرد کارکنان و اخلاق کاری) انجام نشده است؛ با این حال، در خصوص ارتباط دو سویه متغیرها با هم چند پژوهش وجود دارد که در ادامه به آنها اشاره می‌شود:

واحدی (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «شناسایی تأثیر هوش معنوی بر سکون‌زدگی در مسیر پیشرفت شغلی سرمایه‌انسانی با نقش تعدیل‌گری جوسازمانی» به این نتیجه دست یافت که تعامل بین هوش معنوی و جوسازمانی منجر به کاهش سکون‌زدگی در مسیر پیشرفت شغلی می‌گردد. شفیع‌زاده و گیلا (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان «پیش‌بینی عملکرد کارکنان بر اساس معنویت در محیط کار و حمایت سازمانی» به این نتیجه دست یافتند که بهبود شاخص‌های حمایت سازمانی و معنویت در محیط کار باعث بهبود عملکرد سازمانی کارکنان می‌شود. نقش میانجی معنویت در محیط کار در رابطه بین حمایت سازمانی و عملکرد نیز تأیید شد. مرادی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «نقش هوش عاطفی (هیجانی) و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی» به این نتیجه دست یافتند که هوش هیجانی (عاطفی) اثر منفی و معناداری بر ناهماهنگی هیجانی و خستگی هیجانی و اثر مثبت و معناداری بر عملکرد فردی، رضایت شغلی و کار هیجانی دارد. به طور کلی می‌توان گفت توجه به هیجانات کارکنان در سازمان می‌تواند پیامدهای مثبتی مانند رضایت و عملکرد داشته باشد و از پیامدهای منفی‌ای مانند فرسودگی شغلی جلوگیری کند. صالحی و



باباجانی بابلی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین اخلاق کاری و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه» به این نتیجه رسیدند که بین اخلاق کاری و مؤلفه‌های آن و سبک مدیریت و مؤلفه آن با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؛ به عبارتی ادراکات کارکنان از اخلاقیات حاکم بر کار و سبک مدیریتی حاکم بر سازمان با رضایت شغلی آنان، رابطه مثبت و معناداری دارد. اندام و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «ارتباط بین اخلاق کاری، تعهد شغلی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی» به این نتیجه رسیدند که اخلاق کاری اثر مثبت و مستقیمی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد؛ به علاوه، نتایج پژوهش آنان نشان داد که اخلاق کاری بر تعهد شغلی کارکنان دارای تأثیری مثبت و مستقیم است و توجه به اخلاق کاری و تعهد شغلی در ابعاد مختلف برنامه‌های معرفتی و یادگیری سازمانی برای افزایش عملکرد و مشارکت فعالانه کارکنان در امور سازمانی و عمل به مسئولیت‌های فردی ضرورت دارد. حسنقلی‌پور و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در کارکنان دانشگاه مازندران» انجام دادند. در پژوهش آنان نتایج معادلات ساختاری نشان داد که بین اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؛ همچنین بین اخلاق کاری و رفتارهای کمکی، جوانمردی، وفاداری، شرافت شهروندی، خودرشدی و اطاعت، رابطه معناداری وجود دارد. پورسلطانی و همکاران (۱۳۹۲) «ارتباط هوش معنوی و هوش فرهنگی با بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی» را مورد مطالعه قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که میزان هوش معنوی با میزان بهره‌وری، رابطه مثبت و معنادار دارد. آنها پیشنهاد می‌دهند که با توجه به میزان متوسط بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی، مدیران توجه بیشتری به مسئله هوش معنوی داشته باشند. اسپهرلوس و داداشی خاص (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی» به این نتیجه رسیدند که هوش معنوی مدیران نقش و تأثیر بسزایی در

عملکرد کارکنان دارد. همچنین نشان دادند که هوش معنوی نه تنها در حوزه‌های فردی، بلکه در حوزه‌های روانشناختی وارد سایر حوزه‌های علوم انسانی از جمله مدیریت شده است. تحقیقات فزاینده در حوزه معنویت نشان‌دهنده تأثیر چشمگیر آن در بهبود عملکرد فردی و سازمانی بوده است؛ همچنین شواهد نشان می‌دهد که تمرین‌های معنوی باعث افزایش آگاهی و بینش نسبت به سطوح جدید چندگانه هوشیاری (تعمق) می‌شود و بر عملکرد افراد تأثیر مثبتی دارد تا در دستیابی به عملکرد خوب، آن را سرلوحه برنامه‌های کاری و شغلی و زندگی خود قرار دهند. ذبیحی و ساغروانی (۱۳۹۱) به بررسی ارتباط میان سه نوع تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری) و هوش معنوی پرداختند. نتایج مطالعه آنان وجود همبستگی مثبت و معنادار بین هوش معنوی و تعهد عاطفی کارکنان را نشان می‌دهد. در این مطالعه به دست‌اندرکاران و سیاستگذاران توصیه می‌شود تا در جهت ارتقای تعهد کارکنان به لحاظ عاطفی، رشد هوش معنوی آنان را مورد توجه قرار دهند. کرم‌دخت (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین اخلاق سازمانی مدیران و اثربخشی سازمانی» نشان داد که بین اخلاق سازمانی و اثربخشی سازمانی، رابطه مستقیم وجود دارد و بین مؤلفه خودمداری سازمانی و اثربخشی سازمانی مدیران، رابطه معناداری وجود ندارد؛ اما بین مؤلفه‌های خیراندیشی و پایبندی به اصول اخلاقی با اثربخشی سازمانی مدیران، رابطه مستقیم وجود دارد.

اختر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی به بررسی تأثیر هوش معنوی بر توسعه و پایداری سازمانی از دیدگاه اسلام پرداختند. یافته‌های تحقیق آنان نشان داد که نقش هوش معنوی باید به عنوان عامل مهمی برای توسعه کارکنان در سازمان در نظر گرفته شود؛ زیرا باعث افزایش آگاهی معنوی در بین کارکنان و در نهایت بهره‌وری آنها در سازمان می‌شود. انور و عثمان‌گانی<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی، تأثیر هوش معنوی و ابعاد آن بر

1. Akhtar et al.

2. Anwar & Osman-Gani





رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و نشان دادند که هوش معنوی کارکنان نقش مهمی در ایجاد رفتار شهروندی در بین کارکنان دارد. نتایج مطالعه شهرول و صلاح‌الدین (۲۰۱۵) با عنوان «تأثیر اخلاق کار اسلامی بر تعهد سازمانی در کوالامپور مالزی»، نشان از تأثیر اخلاق کاری بر سه بعد تعهد سازمانی (تعهد مستمر، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری) داشت و کارمندان با اخلاق کاری بالا بیشترین وفاداری را نسبت به سازمان داشتند. شمس‌الدین و عبدالرحمان (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی نشان دادند که بین هوش هیجانی (عاطفی) و عملکرد شغلی کارکنان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. چرن وان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی درباره ارتباط بین هوش عاطفی، خستگی، به تعویق انداختن کارها و استرس شغلی پرداختند. نمونه این پژوهش را کارمندان تمام‌وقت از صنایع و سازمان‌های مختلف تشکیل می‌دادند و این نتایج کسب شد: نمرات بالای هوش عاطفی به طور معناداری با میزان استرس شغلی، به تعویق انداختن کارها و خستگی رابطه منفی دارد؛ همچنین میان میزان استرس شغلی و میزان خستگی و میزان به تعویق انداختن کارها رابطه مثبتی وجود دارد. آرتنز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۳) پژوهشی با این پرسش که «آیا ارزش‌ها و فعالیت‌های معنوی در محل کار، استرس و خستگی شغلی را کاهش می‌دهد و سلامت روان را بهبود می‌بخشد؟» انجام دادند. نتایج پژوهش آنها بدین شرح است: تحلیل عاملی ارتباط نمونه‌های (سؤال‌های) معنوی با این دو مفهوم را تأیید کرد. در مدل رگرسیون لجستیک نیز ارزش‌های معنوی محل کار به گونه مثبتی با سلامت روان و استرس شغلی رابطه داشت. فعالیت‌های معنوی در کار نیز به طور مثبتی با خستگی شغلی کمتر ارتباط داشت؛ در نتیجه ارزش‌ها و فعالیت‌های معنوی و پذیرش چنین فعالیت‌هایی احتمالاً عملکرد کارکنان را بهبود می‌بخشد. اوسمان گانی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) نشان دادند که مذهب و

---

1 . Chern Wan

2 . Arnetz

3.Osman Gani et al.

معنویت، رابطه مثبت و معناداری با عملکرد کارکنان دارد، شرایط معنوی بهتر عملکرد را بهبود می‌بخشد و کارکردهای مذهب به عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد. ضیاء‌الدینی و مقدم (۲۰۱۳) به بررسی رابطه هوش معنوی و خلاقیت کارکنان در سیستم‌های اداری کرمان پرداختند و به این نتیجه دست یافته‌اند که رابطه مستقیم و معناداری بین هوش معنوی و خلاقیت کارکنان وجود دارد. آنها پیشنهاد کردند که در سازمان‌ها به منظور افزایش خلاقیت کارکنان، از راه‌های تقویت هوش معنوی استفاده شود. نتایج تحقیق سولان و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نشان داد که هوش عاطفی (هیجانی) با وجود آنکه در تمام رده‌های سازمان مؤثر است؛ اما بیشترین اهمیت آن در رده‌های مدیریتی است. هوش هیجانی یا عاطفی مدیران نیز با عواملی مانند عملکرد سازمان و نگرش مثبت کارکنان، رابطه مثبت و با نرخ جابجایی، رابطه منفی دارد.

مطالعه پیشینه پژوهش نشان داد که پژوهش‌های گذشته معطوف به بررسی یک تا دو متغیر از متغیرهای پژوهش حاضر هستند. نگاه غالب این تحقیقات، بررسی روابط دوسویه حاصل از تأثیرگذاری یکی از این متغیرها بر یک جنبه کارکردی سازمان است؛ برای مثال، تأثیر هوش معنوی بر عملکرد مدیران یا کارکنان بوده است. پژوهش حاضر به‌طور همزمان چند متغیر را به عنوان مؤلفه‌های اثرگذار در عملکرد کارکنان سازمان‌ها مورد توجه قرار می‌دهد که وجود همزمان این مؤلفه‌ها می‌تواند به اثربخشی و کارایی و همچنین بالنده نمودن منابع انسانی، که بهبود عملکرد یکی از نتایج آن است، در سازمان‌ها کمک کند. هدف این پژوهش، بررسی تأثیر هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران به عنوان یکی از ویژگی‌های بسیار مؤثر آنها بر عملکرد کارکنان است. متغیر اخلاق کاری نیز از دیگر جنبه‌های مؤثر بر عملکرد کارکنان است و می‌تواند محیط سازمانی را برای بروز عملکرد مطلوب کارکنان، به شکلی مناسب‌تر مهیا سازد.

1. Solan et al.



## مبانی نظری تحقیق

### هوش معنوی

هوش معنوی شامل یک نوع سازگاری و رفتار حل مسئله است که سطحی از توسعه یافتگی در زمینه‌های مختلف شناختی، اخلاقی، فردی و غیره را دربرمی‌گیرد و به تعامل و هماهنگی با جهان اطراف و دستیابی به یکپارچگی بعد درونی و بیرونی فرد کمک می‌کند و در نهایت دیدگاهی جامع در مورد زندگی و تمام تجارب و حوادث اطراف را در اختیار افراد قرار می‌دهد و آنان را به انجام تفسیری جدید از تجارب خود قادر می‌سازد و شناخت عمیق‌تری از اصول انسانی را موجب می‌گردد (واحدی، ۱۳۹۹: ۱۲). هوش معنوی نوعی هوش غایی است که مسائل معنایی و ارزشی را به ما نشان می‌دهد و مسائل مرتبط با آن را برای ما حل می‌کند (اسدزاده هیر و همکاران، ۱۳۹۸: ۹). آمرام (۲۰۰۵) معتقد است هوش معنوی حس معنا و داشتن مأموریت در زندگی، حس تقدس در زندگی، درک متعادل از ارزش ماده و معتقد به بهتر شدن دنیا را شامل می‌شود. هوش معنوی، توانایی به‌کارگیری و بروز منابع، ارزش‌ها و کیفیت‌های معنوی است؛ به گونه‌ای که بتواند کارکرد روزانه و آسایش (سلامت جسمی و روحی) را ارتقا دهد (اسهرلوس و داداشی خاص، ۱۳۹۱: ۱۰۱). مهمترین کاربردهای هوش معنوی در محیط کار، عبارتند از: ۱- ایجاد آرامش خاطر، به گونه‌ای که اثربخشی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ ۲- ایجاد تفاهم بین افراد و ۳- مدیریت تغییرات و تلاش برای برطرف کردن موانع. آگاهی از خود، نکته‌ای مهم در هوش معنوی است. متأسفانه اغلب ما خود را موجوداتی فیزیکی و مادی می‌بینیم و بر این باوریم که زندگی، تجربه‌ای مادی و فیزیکی است و آرامش خاطر ما وابسته به شرایط فیزیکی زندگی از جمله پول، دارایی و ... است که همه اینها بستگی به شغل ما دارد؛ بنابراین نبود اینها برای ما احساس ناامنی ایجاد می‌کند. شغل، پول و دارایی چیزهایی هستند که ماندگار نیستند و ما کنترل اندکی روی آنها داریم یا اصلاً کنترل نداریم. در این صورت

#### 1. Amram

این ناامنی باعث ایجاد احساس ترس و استرس می‌شود؛ به گونه‌ای که عملکرد و روابط ما را در کار و محیط کار تحت تأثیر قرار می‌دهد. رشد هوش معنوی، به معنای آگاهی عمیق‌تر از خود به عنوان موجودی غیرمادی است؛ در واقع، منبعی از استعدادها و غیرعینی است که پیش‌تر کشف نشده است؛ هنگامی که هوشیاری فرد افزایش می‌یابد و مورد استفاده قرار می‌گیرد، در او احساس امنیت به وجود می‌آید و بدین ترتیب عملکرد او در محیط کار بهبود می‌یابد (ساغرونی، ۲۰۱۰: ۳۸).

تنها در ۱۰ تا ۱۵ سال اخیر، ایجاد ارتباطات، بخشی از کار مدیر تلقی شده و اهمیت فزاینده‌ای یافته است. امروزه بسیاری از افراد، سازمان خود را ترک نمی‌کنند؛ بلکه مدیران خود را ترک می‌کنند؛ بنابراین تمایل به حفظ نیروی کار یکی از دلایلی است که درک آنان از سوی مدیران را الزامی می‌سازد. توانایی شناخت، فهم و پاسخ به احساسات دیگران، نیازمند درک عاطفی و احساسی قوی است و این در حوزه هوش عاطفی قرار دارد؛ با این وجود، لایه دیگری در زیر آن وجود دارد؛ لایه‌ای که علت وجودی احساسات است و ریشه اصلی این شناخت علت‌ها در هوش معنوی قرار دارد (همان). هوش معنوی می‌تواند در قالب ملاک‌های دلسوزی، توجه به تمام سطوح هوشیاری، همدردی متقابل، بخشش و خیرخواهی مشاهده شود (نیاز آذری، ۱۳۹۳: ۴۵). از دیدگاه کینگ نیز هوش معنوی به عنوان یک مجموعه 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 خویشتن برتر می‌باشد. ابعاد هوش معنوی از نظر کینگ (۲۰۰۸) عبارت است از: ۱- تفکر انتقادی وجودی: ظرفیت تفکر انتقادی وجودی نسبت به متافیزیک و مربوط به هستی، جهان، زمان، فضا، مرگ و غیره؛ ۲- ایجاد معنای شخصی: توانایی استفاده از تجارب فیزیکی و روحی جهت ایجاد معنا و هدف شخصی؛ ۳- آگاهی متعالی: توانایی شناسایی جنبه‌های متعالی خویشتن، جهان و دیگران با استفاده



از هوشیاری و ۴- توسعه موقعیت هوشیاری: توانایی ورود به موقعیت‌های معنوی بالاتر، از جمله تفکر عمیق، نیایش و مراقبه و خروج از آن. هوش معنوی را می‌توان همان توانایی‌ای دانست که به ما قدرت دنبال کردن رؤیاهای و تلاش و کوشش برای دستیابی به آنها را می‌دهد. این هوش، زمینه تمام چیزهایی است که ما به آن معتقدیم و نقش باورها، هنجارها، عقاید و ارزش‌ها را در فعالیت‌هایی که بر عهده می‌گیریم، در بر می‌گیرد. هوشی که به واسطه آن به سؤال‌سازی در ارتباط با مسائل اساسی و مهم زندگی مان می‌پردازیم (آقایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۹).

### هوش عاطفی

هوش عاطفی (هیجانی) عموماً به مهارت‌ها یا توانایی‌هایی اشاره دارد که آگاهی از حالات عاطفی خود و دیگران و توانایی تنظیم یا استفاده از احساسات برای تأثیر مثبت بر عملکرد و نقش فرد را امکان‌پذیر می‌سازد (ماتینگلی و کرایگر، ۲۰۱۹: ۱۴۱). کسانی که از هوش عاطفی (هیجانی) برخوردارند، می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کنند، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف، تمایز بگذارند و از اطلاعات هیجانی برای راهنمایی فرایند تفکر و اقدامات شخصی استفاده کنند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۵). مفهوم هوش عاطفی<sup>۱</sup>، ژرفای تازه‌ای به هوش انسان بخشیده و آن را به توانایی ارزیابی هوش عمومی فرد از خود گسترش داده است. این نوع هوش با شناخت فرد از خودش مرتبط است و پیش‌بینی موفقیت را ممکن می‌سازد؛ زیرا نشان می‌دهد که چگونه فردی دانشی را بی‌درنگ در موفقیت به کار می‌گیرد. عاطفه یا هیجان در راهنمایی کردن رفتار و لذت بردن از زندگی و موفق بودن در زندگی مهم است (رضایی صوفی، ۱۳۹۵: ۱۰۲). حساسیت مدیران نسبت به هوش عاطفی خود و کارکنان منجر به توجه تمام ارکان سازمان به اخلاق کاری و اصول اخلاقی می‌شود که حلقه مفقوده و مغفول‌مانده در دنیای امروز به حساب می‌آید. در سازمانی که هم مدیران و هم

کارکنانش از نظر عاطفی و احساسی غنی هستند اصول اخلاقی و روابط سالم کاری چه بین مدیران و کارکنان و چه در میان خود کارکنان به طور خودکار رعایت می‌شود و همین مسئله از بروز بسیاری از چالش‌ها و مسائل منفی در محیط کاری جلوگیری می‌کند. هوشیاری و آگاهی عاطفی، مدیران و کارکنان را تقویت می‌نماید و تحولات و پیشرفت‌های کاری و تحقق اهداف سازمانی را تسهیل و تسریع می‌کند و مهمتر از همه این است که مدیران را برای مقابله با چالش‌ها و پیچیدگی‌های روزافزون در آینده تجهیز می‌کند و به آنها ابزاری را هدیه می‌کند که راهگشا و حل‌کننده بسیاری از مسائل است؛ این ابزار چیزی نیست، مگر کلید ورود به قلب کارکنان و وفادار ساختن آنها نسبت به شرکتی که در آنجا کار می‌کنند (حبی و داداشی، ۱۳۹۵: ۸۰). هوش عاطفی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ها و احساسات در توانمندی‌های انسانی دارد. مدیران برخوردار از این نوع هوش، رهبران مؤثری هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند. هوش عاطفی برعکس بهره هوشی، قابل تغییر و وابسته به شرایطی است که فرد در آن بزرگ می‌شود و این نکته مثبت زندگی است و بهتر است احساسات و هیجان‌ها را کنترل کنیم. ما تنها قسمتی از خلق و خوی خود را از طریق وراثت و ژنتیک دریافت می‌کنیم و محکوم نیستیم که تا آخر عمر با همان خلق و خوی زندگی کنیم (همان: ۸۱). مایر و همکاران معتقدند که توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آنها در روابط انسانی، تسلط بر خواسته‌های لحظه‌ای، اندیشه و شناخت، موضوع هوش هیجانی یا عاطفی است (صالحی و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۱). اصطلاح هوش عاطفی همانند چتری است که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و خصایص فردی را در زیر خود جمع کرده است و معمولاً این ویژگی‌ها را مهارت‌های نامحسوس یا مهارت‌های درون‌فردی و بین‌فردی نام‌گذاری می‌کنند. این مهارت‌ها به گونه‌ای هستند که با حوزه‌های سنتی مهارت و تخصص از قبیل دانش مشخص، هوش عمومی و مهارت‌های فنی و حرفه‌ای ارتباط چندانی ندارند و از آنها جدا هستند. اغلب دانشمندان هوش عاطفی عقیده دارند که به



منظور تعادل در رفتار و برخورداری از عملکرد بهتر در جامعه یا در یک سازمان یا حتی در درون خانواده و زندگی زناشویی، انسان‌ها باید دارای بهره‌ هوشی و بهره‌ عاطفی باشند و استفاده مناسبی از هر دوی اینها بکنند. هوش عاطفی شامل آگاهی داشتن نسبت به عواطف و چگونگی ارتباط و تعامل این عواطف با بهره‌ هوشی است؛ یعنی فردی که می‌خواهد در زندگی خود، موفق و جزء بهترین افراد باشد، باید از عواطف و احساسات خود و دیگران آگاهی داشته باشد و از عواطف استفاده منطقی ببرد (حسینی راد، ۱۳۹۳: ۲۵-۲۴). هوش عاطفی در زمینه حرفه‌ای به این معناست که فرد احساسات و ارزش‌های خود را نادیده نگیرد و تأثیرشان را بر رفتار خود بشناسد. اهمیت این بحث بر کارکنان، مدیران و مسئولان سازمان‌ها و مؤسسات پوشیده نیست که موفقیت‌های حرفه‌ای تا حد زیادی تحت تأثیر عوامل تشکیل‌دهنده هوش عاطفی است. بعضی از دلایل مربوط به اهمیت هوش عاطفی در محیط کار بسیار واضح است. در این مورد می‌توان به بازاریابی‌هایی اشاره کرد که به آسانی اعتماد مشتریان را جلب و سلیقه آنها را به آسانی کشف می‌کنند؛ همچنین می‌توان به کارکنان و مدیران اشاره کرد که از لحاظ فنی توانمند هستند؛ اما در کنار آمدن با دیگران و کنترل شرایط تنش‌زا ناتوانند (رضایی صوفی، ۱۳۹۵: ۱۰۲).

### عملکرد کارکنان

عملکرد عبارت است از به نتیجه رساندن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است. عملکرد کارکنان را می‌توان رفتارها یا اقدامات مرتبط با اهداف سازمان و نتیجه‌ای قابل اندازه‌گیری و مهم در مطالعات مرتبط با کار تعریف کرد (فرهادی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴). عملکرد هم به معنای رفتارها و هم نتایج آن است. رفتارها از فرد اجراکننده ناشی می‌گردد؛ در صورتی که عملکرد از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می‌شود (فرتاش و همکاران، ۲۰۱۸: ۱۴). عملکرد پیامدی از تأثیر متقابل توانایی و انگیزش است. افراد اگر توانایی و انگیزش لازم را داشته باشند، کارهای خود را خوب انجام می‌دهند

(ساکي و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۹). از جمله مهمترین عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- استعداد: کشف استعدادها و تخصیص وظایف متناسب با استعداد کارمندان سهم بسزایی در ارتقای عملکرد آنان دارد.
- دانش و مهارت: توسعه و آموزش مهارت‌های کارکنان به عنوان مکمل استعداد سبب افزایش عملکرد کارکنان و تعالی سازمانها می‌شود.
- فرصت: این عامل برای استفاده مؤثر از استعدادها و مهارت‌ها ضروری است و در واقع هم از جنس زمان است؛ به این معنا که کارکنان نیاز به وقت کافی دارند تا عملکردهای مورد نظر را بروز دهند و هم از جنس اختیار است؛ به این معنا که باید به کارکنان اعتماد کرد و متناسب با مسئولیت‌ها و صلاحیت‌هایشان به آنها اختیارات لازم را تفویض نمود.
- منابع: منابع و امکانات، تجهیزات و ابزار و اطلاعات، چنانچه به میزان لازم و کافی و با کیفیت و در زمان مناسب در اختیار کارکنان قرار گیرد می‌تواند تسهیلگر رفتارها و عملکردهای مطلوب آنها باشد.
- انگیزه: توجه مدیریت به نیازهای متنوع کارکنان می‌تواند انگیزه لازم را برای دستیابی به عملکرد مطلوب در آنان فراهم کند.
- هدف و برنامه: اهداف مشخص سبب متمرکز شدن انرژی و منابع می‌شود.
- مثبت‌اندیشی، پایداری و پشتکار: پشتکار و مثبت‌اندیشی کمک می‌کند تا کارکنان در مسیر اجرای برنامه‌ها و دستیابی به اهداف، کار را با انرژی و اشتیاق آغاز کنند، ادامه دهند و به انجام برسانند (صابری و همکاران، ۱۳۹۸: ۸۸). کارکنان در صورتی دارای عملکرد مناسب خواهند بود که از طرف سازمان مورد حمایت قرار گیرند. در حقیقت، کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را دریافت می‌کنند و اخلاق کاری حاکم بر سازمان را مناسب ارزیابی می‌نمایند، این احساس را دارند که می‌باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان





ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوع باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را جبران نمایند (شفیعزاده و گیلا، ۱۳۹۷: ۱۷۹).

ابعاد عملکرد سازمانی نیز شامل توانایی<sup>۱</sup>، وضوح<sup>۲</sup>، کمک<sup>۳</sup>، مشوق<sup>۴</sup>، ارزیابی<sup>۵</sup>، اعتبار<sup>۶</sup> و محیط<sup>۷</sup> مربوط به مطالعات هرسی<sup>۸</sup> و همکاران (۱۹۸۱) است که به دلیل عمومیت داشتن در تحقیق‌های مشابه مورد استفاده قرار می‌گیرد:

۱) توانایی: دانش و مهارت‌های قابل انتقال به منظور انجام موفقیت‌آمیز یک وظیفه است؛ ۲) وضوح: درک و پذیرش نحوه کار، محل و چگونگی انجام آن است؛ ۳) کمک: کمک به سازمانی است که کارکنان برای تکمیل و اثربخشی کار به آن نیاز دارد؛ ۴) مشوق: انگیزش برای کامل کردن تکلیف خاص است؛ ۵) ارزیابی: بازخورد روزانه عملکرد و مرورهای گاه به گاه است؛ ۶) اعتبار: مناسب و حقوقی بودن تصمیم‌های مدیر در مورد منابع انسانی است و ۷) محیط: عواملی خارجی است که می‌تواند حتی با وجود داشتن تمام توانایی، وضوح، حمایت و انگیزه لازم برای شغل، باز هم بر عملکرد تأثیر بگذارد (هرسی و همکاران، ۱۹۸۱: ۴۸). منظور از عملکرد مؤثر در کار، دستیابی به نتایج خاصی مانند خروجی‌هاست که از طریق اقدامات معین توسط افراد به دست می‌آید؛ در حالی که در راستای سیاست‌ها، روش‌ها و شرایط محیط سازمانی باشد. عملکرد شغلی مؤثر وابسته به سه بخش است. این نوع عملکرد باید با شایستگی‌های فردی، تقاضای شغلی و محیط سازمانی متناسب باشد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۲).

1. Ability
2. Clarity
3. Cooperation
4. Encouragement
5. evaluation
6. Value
7. Environment
8. Hersey

## اخلاق کاری

اخلاق به عنوان مجموعه‌ای از ارزش‌ها، بایدها و نبایدها نقش مهمی در مدیریت کارآمد و مؤثر نیروی انسانی ایفا می‌کند و یکی از عوامل کلیدی در موفقیت سازمان‌ها است (محفوظ و همکاران، ۲۰۱۶: ۳۸۵). تعریف این اصطلاح، مجموعه‌ای از اصول، هنجارها و استانداردهای حاکم بر یک فرد یا گروه می‌باشد که به عنوان راهنمای رفتار به کار برده می‌شود؛ تعریف کاربردی اخلاق با توجه به آموزه‌ها و فلسفه اخلاق اسلامی نیز عبارت است از: الگوی رفتار ارتباطی پایدار درون‌شخصی و برون‌شخصی مبتنی بر رعایت حقوق تمامی ذی‌نفعان طرف ارتباط (خدایی و همکاران، ۱۳۹۸: ۴). اصول رفتار یا همان فرهنگ اخلاقی در خدمت هزاران هدف عملی دیگر نیز هست که می‌تواند به انواع کارکنان، از مناطق و فرهنگ‌های مختلف، کمک کند تا بهتر و با کارایی بیشتر کار کنند. به شرکت‌ها نیز فرصت می‌دهد تا با کاستن از شمار لایه‌های سرپرستی به کار ادامه دهند و به هنگام بحران به سرعت و با اتحاد بیشتر واکنش نشان دهند؛ حتی می‌تواند در کار گزینش سودمند باشد و به شرکت‌ها کمک کند تا افرادی را جذب کنند که عاشق خدمت در شرکت‌هایی هستند که به معیارهای جهان‌تراز پایبندند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۱). دو دلیل اساسی که سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای به اخلاق، جو کاری اخلاقی و نهادینه‌سازی اخلاق توجه دارند، با مطالعه اخیر فورچون مشخص شد. این مطالعه نشان داد که دلیل اول، جو کاری خوب به عنوان عاملی حیاتی برای بقای کارکنان در سازمان است و بعد برجسته جو کاری یک سازمان، جو کاری اخلاقی می‌باشد؛ دلیل دوم گرایش سازمان‌ها به مطالعه اخلاق و نهادینه‌سازی آن، افزایش مشکلات اخلاقی در کسب و کارشان بود (سینگپاکدی و همکاران، ۲۰۱۰: ۷۹). در مجموع، اخلاق و فرهنگ اخلاقی در سازمان‌ها از ارزش‌ها، سیاست‌ها و فعالیت‌های افراد به وجود می‌آید. سازمان‌ها وقتی اخلاق خود را نهادینه می‌کنند که محیطی را ایجاد نمایند که رفتار یا عمل افراد خود

را به طور ماندگار بر طبق ارزش‌های اخلاقی و سیاست‌های سازمان تنظیم می‌کند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۲). طبق گفته محققان و صاحب‌نظران، اخلاق، نقش اصلی و مرکزی را در کسب کیفیت زندگی کاری ایفا می‌کند (کرپل، ۲۰۰۷: ۵). بهبود رفتارهای اخلاقی برای مدیریت پایدار سازمان‌ها ضروری است و رفتارهای غیراخلاقی برای تداوم عملیات سازمانی خطرناک می‌باشد (اولادینرین و همکاران، ۲۰۱۵). اخلاق کار مجموعه‌ای از باورها و نگرش‌هاست که ارزش‌های اصولی و اساسی کار را منعکس می‌کند (مریاک و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۲۰). می‌دانیم در بهبود ارتباطات بین کارکنان، اخلاق به مثابه تنظیم‌کننده روابط میان انسان‌ها همواره از اهمیت بسیاری برخوردار بوده است؛ در مدیریت نیز این سازوکار درونی، بدون آنکه به اهرم‌های بیرونی نیاز داشته باشد، قادر است عملکردهای اخلاقی را به وجود آورد. نقش اخلاق در عملکردها و رفتارها، در تصمیم‌گیری‌ها و انتخاب‌ها و در برخوردها و ارتباطات، مهم و تعیین‌کننده است؛ از این رو، امروزه بحث اخلاقیات از مباحث عمده رشته مدیریت است. برای اخلاق کار معانی مختلفی بیان شده است؛ اما اغلب آن را تشخیص درست از نادرست در محیط کار و نتیجه عمل به آنچه درست است و ترک آنچه نادرست است می‌دانند و به عنوان یک هنجار اجتماعی و مجموعه‌ای از ویژگی‌های درونی و بیرونی کارکنان توصیف می‌کنند که سبب می‌شود کار به طور ذاتی دارای ارزش تعریف شود (شعبانی بهار و همکاران، ۱۳۹۷: ۳۶). به نظر پتی<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) ویژگی‌های اخلاق کاری شامل مهارت‌های میان فردی (محتاط و با ملاحظه)، مقبولیت قطعی وظیفه (تشریک مساعی)، ابتکار عمل (بلندپروازی) و قابل اعتماد بودن (قابلیت اطمینان) می‌باشد (کگانس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۸۵). اخلاق کاری تأثیری اساسی بر رفتار کاری کارکنان دارد و سلسله مراتب اصول آن، ابزاری برای تصمیم‌گیری اخلاقی در انجام کار است (صالحی و باباجانی بابلی، ۱۳۹۶: ۳۱).

1. Petty
2. Kegans

- ابعاد چهارگانه اخلاق کار از نظر پتی (۱۹۹۰) عبارت هستند از:
۱. دلبستگی و علاقه به کار: آدم دقیقی هستم، کارم را با احتیاط و مراقبت کامل انجام می‌دهم، تمام هوش و حواسم به کارم است، می‌شود روی کار من حساب کرد، احساس سردی نسبت به کارم دارم، جونمه و کارم، در محیط کار نقش مهم و مؤثری دارم، آدم کاری و کارآمدی هستم، در کارم دمدمی مزاج هستم، صادقانه کار می‌کنم، به کارم اعتقاد دارم، در کارم زود از کوره درمی‌روم، احساس می‌کنم کارم مولد است، کارم را به موقع و سر وقت انجام می‌دهم، دل به کار نمی‌دهم، فرزند نیستم و کارم به کنندی پیش می‌رود.
  ۲. پشتکار و جدیت در کار: میل و رغبت زیادی به کارم دارم، حوصله کار ندارم، آدم وظیفه‌شناسی هستم، شیفته کارم هستم، آدم سخت‌کوشی هستم، در کارم آزادی عمل دارم، در کارم ابتکار به خرج می‌دهم، در کارم احساس مسئولیت نمی‌کنم، آدم بی‌مبالاتی هستم، کارم را با جدیت و پشتکار انجام می‌دهم، تا کارم را انجام ندهم دست نمی‌کشم، در کارم آدم خبره‌ای هستم.
  ۳. روابط سالم و انسانی در محل کار: آدم قدرشناسی هستم، آدم بشاش و خوش‌رویی هستم، در کارم مراعات دیگران را هم می‌کنم، آدم مؤدبی هستم، آدم روراستی هستم، با همکاران رفتاری دوستانه دارم، فرد کمک‌کار و یاری‌رسانی برای دیگران هستم، در محل کارم خصومت با فردی یا افرادی دارم، آدم دوست‌داشتنی و خوش‌مشرابی هستم، آدم میانه‌رویی هستم، آدم خوش‌برخوردی هستم، آدم گستاخ و خشنی هستم، آدم خودخواهی هستم، ظاهر آراسته و مرتبی دارم.
  ۴. روح جمعی و مشارکت در کار: در محیط کار آدم سازگار و بسازی هستم، آدم بی‌توجه و بی‌ملاحظه‌ای هستم، روحیه جمعی دارم، تابع مقررات هستم، از دستورات مافوق اطاعت می‌کنم، نظم و نظامات را

1. Workethics
2. Considerate
3. Cooperative

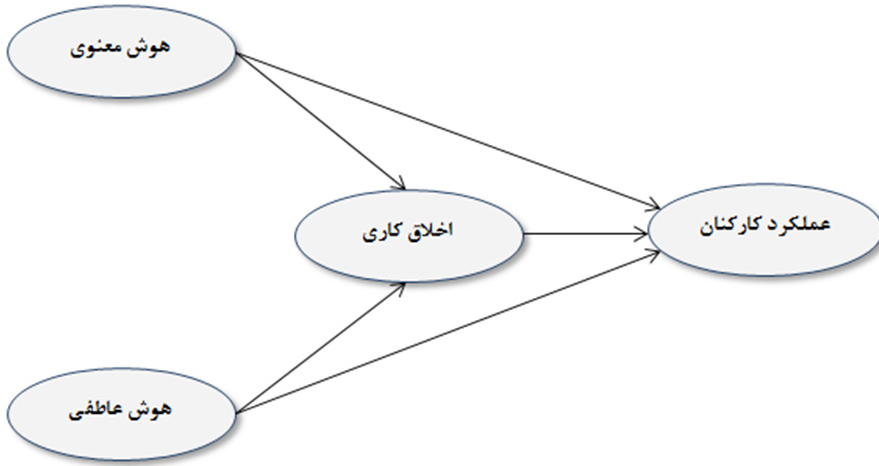


رعایت می‌کنم، آدم هوشیار و بیداری هستم، آدم کله‌شوق و یک‌دنده‌ای هستم (امراهی و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۳-۸۲).

مسائل اخلاقی در محیط کار به مثابه بخش مهمی از کیفیت زندگی کاری مطرح است. هر نظام اخلاقی وسیله‌ای است که برای رساندن انسان‌ها به یک هدف یا مجموعه‌ای از اهداف زندگی پیشنهاد شده است. هر نظام اخلاقی، افعال، روابط، حالات یا اشخاص خاصی را خوب یا نادرست، فضیلت‌آمیز یا رذیلت‌آمیز تلقی می‌کند و ادعا می‌کند که هرکس بدین تلقی‌ها التزام عملی داشته باشد، به آن هدف یا اهداف نائل خواهد شد؛ از این رو، مطالعه هر نظام اخلاقی، ما را به اهدافی رهنمون می‌شود که آن نظام وسیله نیل به آنها را پیشنهاد می‌دهد؛ به عبارت دیگر، یک نظام اخلاقی می‌تواند هدف یا اهدافی را که شخص برای زندگی خود در نظر گرفته است، تصویب، تصحیح و اصلاح کند (حسنقلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۹).

### مدل مفهومی

با توجه به پیشینه نظری و تجربی تحقیق، مدل مفهومی زیر به منظور بررسی نحوه تأثیرگذاری متغیرهای پیش‌بین (هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران)، ملاک (عملکرد کارکنان) و میانجی (اخلاق کاری) متناسب با ساختار و بافت سازمان‌های دولتی به شرح شکل ۱ ارائه می‌شود:



شکل (۱). مدل مفهومی تحقیق (منبع: مبانی نظری و تجربی تحقیق)

### فرضیه‌های اصلی

فرضیه اصلی اول: هوش معنوی مدیران از طریق اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه اصلی دوم: هوش عاطفی مدیران از طریق اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی اول: هوش معنوی بر اخلاق کاری، تأثیر مثبت و معناداری دارد.  
فرضیه فرعی دوم: هوش معنوی بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی سوم: هوش عاطفی بر اخلاق کاری، تأثیر مثبت و معناداری دارد.  
فرضیه فرعی چهارم: هوش عاطفی بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه فرعی پنجم: اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد.



## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق از نوع کاربردی و روش انجام آن توصیفی است. تحقیق توصیفی شامل جمع‌آوری اطلاعات آزمون فرضیه‌ها یا پاسخ به سؤالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مطالعه است. یک مطالعه توصیفی چگونه وضع موجود را تعیین و گزارش می‌کند؟ اطلاعات توصیفی معمولاً از طریق پرسشنامه، مصاحبه یا مشاهده جمع‌آوری می‌شوند. در این تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه صورت گرفته و برای سنجش هوش معنوی از پرسشنامه کینگ (۲۰۰۸)، برای سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه گلمن (۱۹۹۵)، برای سنجش اخلاق کاری از پرسشنامه پتی (۱۹۹۰) و برای سنجش عملکرد کارکنان از پرسشنامه هرسی و همکاران (۱۹۸۱) استفاده شده است. برای پاسخ‌دهی به سؤالات از معیار پنج گزینه‌ای لیکرت (کاملاً موافق، موافق، بی‌نظر، مخالف و کاملاً مخالف) و برای امتیازدهی به پاسخ‌ها از اعداد ۱ تا ۵ بهره گرفته شد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی استان ایلام به تعداد ۲۸ هزار و ۹۹۷ نفر است که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه برابر ۳۷۸ نفر انتخاب شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت تصادفی ساده بود. در این پژوهش جهت بررسی روابط میان مؤلفه‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی PLS به وسیله نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. زمانی که مدل آزمودنی از بیش از یک متغیر وابسته تشکیل شده باشد، تکنیک و آزمون رگرسیون چندگانه برای تحلیل داده‌ها مناسب نیست و مدل معادلات ساختاری با بررسی همزمان و همه‌جانبه روابط، قادر به تأثیر متغیرهای مستقل بر بیش از یک متغیر وابسته است (قاسمی، ۱۳۸۹: ۱۷۰). مدل معادلات ساختاری، تحلیل چندمتغیره بسیار نیرومندی از خانواده آزمون رگرسیون چندمتغیره است که به محقق امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را دقیق‌تر بسط دهد. تحلیل مدل‌ها در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی در دو مرحله اصلی «بررسی برازش مدل» و «آزمون فرضیه‌های پژوهش»

انجام می‌شود. برای بررسی پایایی (همسانی درونی) هر یک از گویه‌ها به بررسی بارهای عاملی پرداخته شده است که نتایج آن در جدول شماره (۱) ارائه می‌شود.

جدول شماره (۱). ضرایب بارهای عاملی و معناداری آنها

عامل	شاخص	بار عاملی	t-value
هوش معنوی	تفکر وجودی انتقادی	۰/۶۱۳	۶/۸۶۵
	تولید معنای شخصی	۰/۷۸۴	۱۸/۵۵۴
	آگاهی متعالی	۰/۷۶۸	۱۳/۹۶۵
	بسط حالت هوشیاری	۰/۶۵۵	۷/۶۰۸
هوش عاطفی	خودآگاهی	۰/۷۲۱	۹/۹۳۰
	خودمدیریتی	۰/۷۶۱	۱۱/۴۳۷
	آگاهی اجتماعی	۰/۷۵۷	۱۰/۲۵۴
	مدیریت روابط	۰/۸۱۴	۲۴/۳۱۹
اخلاق کاری	علاقه به کار	۰/۶۵۲	۷/۸۹۰
	پشتکار در کار	۰/۷۶۳	۱۴/۰۰۳
	روابط انسانی در کار	۰/۷۹۰	۱۷/۳۱۱
	مشارکت در کار	۰/۶۸۱	۸/۰۲۴
عملکرد کارکنان	توانایی	۰/۷۲۴	۱۲/۸۷۶
	وضوح	۰/۵۸۳	۶/۲۷۸
	کمک	۰/۶۳۲	۷/۵۲۰
	مشوق	۰/۷۴۳	۱۲/۶۱۵
	ارزیابی	۰/۷۱۰	۱۰/۷۹۳
	اعتبار	۰/۶۷۸	۸/۵۱۲
	محیط	۰/۶۵۸	۱۰/۰۸۹

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است. در جدول بالا تمامی اعداد ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر



است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. در قسمت t-value مقادیر باید بیش از ۱/۹۶ باشد (در سطح ۰/۵۰) و اگر این مقادیر بیش از ۲/۸۵ باشند (در سطح ۰/۰۱) معنادار هستند. مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در PLS، بعد از سنجش بارهای عاملی سؤالات، نوبت به محاسبه و گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی همگرا می‌رسد که نتایج آن در جدول شماره (۲) آمده است.

جدول شماره (۲). نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب (CR)	AVE
هوش معنوی	۰/۷۶	۰/۷۹	۰/۵۰
هوش عاطفی	۰/۷۷	۰/۸۴	۰/۵۸
اخلاق کاری	۰/۷۱	۰/۸۱	۰/۵۲
عملکرد کارکنان	۰/۸۰	۰/۸۵	۰/۴۸

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ است و مطابق با یافته‌های جدول بالا این معیارها در مورد متغیرهای پنهان مقدار مناسبی را اتخاذ کرده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید کرد. معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگراست که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌های) خود می‌پردازد. مقدار قابل قبول برای این معیار که بیانگر اعتبار مناسب ابزارهای اندازه‌گیری است، ۰/۵ می‌باشد. مطابق با یافته‌های جدول بالا این معیارها در مورد متغیرهای پنهان مقدار مناسبی را اخذ نموده است؛ در نتیجه مناسب بودن روایی همگرایی پژوهش تأیید می‌شود.

## بررسی روایی واگرا

فورنل و لارکر<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) برای بررسی روایی واگرا، مقایسه جذر AVE هر سازه با مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها را پیشنهاد کرده‌اند. معیار آنها ادعا می‌کند که یک متغیر باید در مقایسه با معرف‌های سایر متغیرهای مکنون، پراکندگی بیشتری را در بین معرف‌های خود داشته باشد؛ بنابراین از نظر آماری، AVE هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد (فورنل و لاکر، ۱۹۸۱: ۵۰). برای کاهش محاسبات می‌توان از روش معادل؛ یعنی مقایسه جذر AVE با همبستگی‌ها بهره برد. طبق جدول زیر، بر اساس نتایج به دست آمده از همبستگی‌ها و جذر AVE که روی قطر جدول شماره (۳) قرار داده شده است، می‌توان روایی واگرایی سازه‌های انعکاسی مدل را از نظر معیار فورنل و لاکر نتیجه گرفت.

جدول شماره (۳). ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا

متغیر	هوش معنوی	هوش عاطفی	اخلاق کاری	عملکرد کارکنان
هوش معنوی	۰/۷۰		-	-
هوش عاطفی	۰/۴۴	۰/۷۶	-	-
اخلاق کاری	۰/۵۷	۰/۵۵	۰/۷۲	-
عملکرد کارکنان	۰/۶۷	۰/۵۷	۰/۶۵	۰/۶۹

## کیفیت ابزار اندازه‌گیری

$SSO^2$  مجموع مجذورات مشاهدات برای هر بلوک متغیر پنهان،  $SSE^3$  مجموع مجذور خطاهای پیش‌بینی برای هر بلوک متغیر پنهان و  $1-SSE/SS$  شاخص اعتبار اشتراک یا CV-COM را نشان می‌دهد. CV-Red شاخص بررسی اعتبار حضور یا افزونگی می‌باشد که نشان‌دهنده کیفیت

1. Fornel and Larcker
2. Sum Of Squares Of Observation For Block
3. Sum Of Squared Prediction Errors For Block



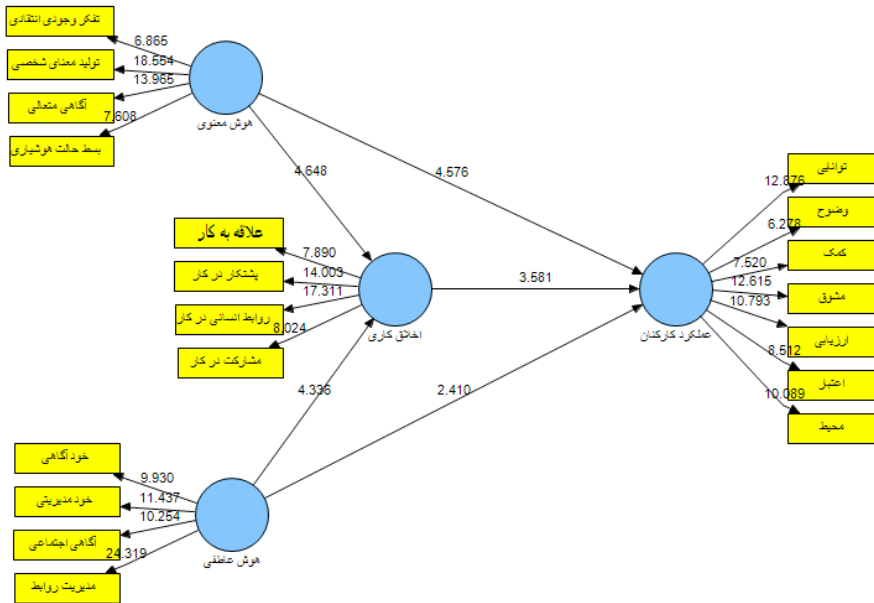
مدل ساختاری است. اگر شاخص واریسی اعتبار مشترک متغیرهای پنهان و شاخص افزونگی مثبت باشد، مدل اندازه‌گیری، کیفیت مناسبی دارد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵: ۱۸۰). همانطور که در جدول شماره (۴) مشاهده می‌شود، مدل نیز بر اساس این معیار، یعنی مثبت بودن مقادیر، مناسب است.

جدول شماره (۴). شاخص‌های افزونگی و اعتبار مشترک

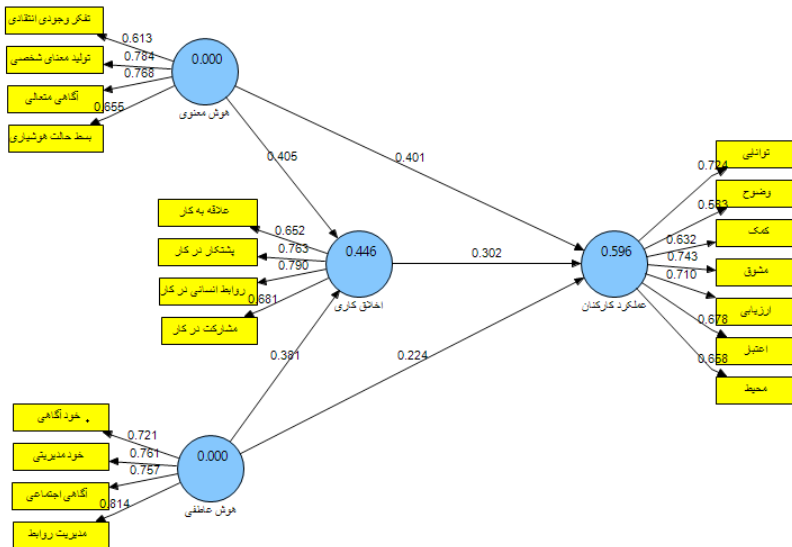
CV Red	1-SSE/SSO	SSE	SSO	متغیر
مقدار مطلوب: * < CV Red	مقدار مطلوب: * < 1-SSE/SSO	مقدار مطلوب: * < SSE	مقدار مطلوب: * < SSO	
۰/۱۸	۰/۱۸	۱۲۴۷/۳۶	۱۵۳۶	هوش معنوی
۰/۳۰	۰/۳۰	۱۰۶۴/۱۷	۱۵۳۶	هوش عاطفی
۰/۲۲	۰/۱۹	۱۲۳۷/۱۱	۱۵۳۶	اخلاق کاری
۰/۲۵	۰/۲۸	۱۹۱۶/۴۴	۲۶۸۸	عملکرد کارکنان

### تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

در جامعه مورد مطالعه در این تحقیق ۶۶/۴ درصد از پاسخگویان را آقایان و ۳۳/۶ درصد را خانم‌ها تشکیل می‌دهند. از نظر وضعیت تأهل ۷۰/۶ درصد متأهل و ۲۹/۴ درصد مجرد هستند. از نظر توزیع سنی، جامعه آماری تحقیق، جوان است؛ چراکه ۴۹/۴ درصد از جامعه آماری را افراد زیر ۳۰ سال تشکیل می‌دهند. در بررسی وضعیت تحصیلی، بالاترین درصد فراوانی به دارندگان لیسانس تعلق داشت که ۴۸ درصد کل جامعه را تشکیل می‌دهند. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از مقادیر T (شکل ۲) و ضریب مسیر (بتا)، یعنی اعداد روی مسیر و معناداری ضریب مسیر و مقادیر R<sup>۲</sup> یا واریانس تبیین‌شده (شکل ۳) استفاده شده است. اعداد روی خطوط مسیر و نیز خطوط مربوط به بارهای عاملی مقادیر t هستند. اگر مقادیر بیش از ۹۶/۱ باشند در سطح ۰/۰۵ و اگر بیش از ۲/۵۸ باشند، در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند.



شکل (۲). مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری (t-value)



شکل (۳). مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر



خلاصه نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌ها همراه با ضریب مسیر و مقدار آماره T در جدول شماره (۵) ارائه شده است.

جدول شماره (۵). فرضیه‌ها و نتایج

نتیجه آزمون	t- value	ضریب مسیر(بتا)	مسیر
تأیید رابطه	۸/۲۲۹	۰/۱۲۲	هوش معنوی- اخلاق کاری - عملکرد کارکنان
تأیید رابطه	۷/۹۱۷	۰/۱۱۵	هوش عاطفی- اخلاق کاری - عملکرد کارکنان
تأیید رابطه	۴/۶۴۸	۰/۴۰۵	هوش معنوی- اخلاق کاری
تأیید رابطه	۴/۵۷۶	۰/۴۰۱	هوش معنوی- عملکرد کارکنان
تأیید رابطه	۴/۳۳۶	۰/۳۸۱	هوش عاطفی- اخلاق کاری
تأیید رابطه	۲/۴۱۰	۰/۲۲۴	هوش عاطفی- عملکرد کارکنان
تأیید رابطه	۳/۵۸۱	۰/۳۰۲	اخلاق کاری - عملکرد کارکنان

### برازش کلی مدل

شاخص GOF در مدل PLS راه‌حلی برای بررسی برازش کلی مدل است و بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل است. این شاخص توانایی پیش‌بینی کلی مدل و اینکه آیا مدل آزمون‌شده در پیش‌بینی متغیرهای مکنون درون‌زا موفق بوده است یا نه را بررسی می‌کند. برای بررسی برازش کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که برای مقادیر کمتر از ۰/۱ برازش مدل کم (ضعیف)، برای مقادیر ۰/۱ تا ۰/۲۵ برازش مدل متوسط و برای مقادیر بالاتر از ۰/۲۵ برازش مدل خوب (مناسب) است (وتزلس و همکاران، ۲۰۰۹: ۱۸۲). نتایج برازش کلی مدل در جدول شماره (۶) ارائه شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$OF = \sqrt{\text{Avg}(\text{Communalities}) * \text{Avg}(R^2)}$$

جدول شماره (۶). شاخص‌های کلی برازش مدل

متغیر پنهان	Communalities	R <sup>2</sup>
هوش معنوی	۰/۵۰	-
هوش عاطفی	۰/۵۸	-
اخلاق کاری	۰/۵۲	۰/۴۴
عملکرد کارکنان	۰/۴۸	۰/۵۹
میانگین	۰/۵۲	۰/۵۱
GOF	۰/۵۱	

با توجه به مقدار به دست آمده برای GOF به میزان ۵۱/۰ برآزش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود (همان: ۱۸۴).

### بحث و نتیجه‌گیری

نخستین یافته پژوهش حاضر که با هدف بررسی تأثیر هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان با تأکید بر نقش میانجی اخلاق کاری انجام شد، حاکی از این است که هوش معنوی و عاطفی مدیران از طریق اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به اینکه رابطه بین متغیرهای پژوهش، معنادار به دست آمد، برای بررسی تأثیر هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان با توجه به نقش میانجی اخلاق کاری از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. شاخص‌های برازش مدل نشان داد که مدل ساختاری طراحی شده در تمام شاخص‌ها از برازش مطلوبی برخوردار است. بررسی مقادیر استاندارد و مقادیر T-value مسیرهای مدل ساختاری نیز فرضیه‌های پژوهش را تأیید کرد. در ادامه به شرح نتایج فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود:

فرضیه اول: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در سطح جامعه مورد بررسی، هوش معنوی مدیران از طریق اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با یافته‌های پژوهش

اندام و همکاران (۱۳۹۴) و اسپهرلوس و داداشی خاص (۱۳۹۱) همسوئی دارد. فرضیه دوم: هوش عاطفی مدیران از طریق اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با نتایج تحقیق چرن وان و همکاران (۲۰۱۴) همسوئی دارد. فرضیه سوم: هوش معنوی مدیران بر اخلاق کاری، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با نتایج تحقیق آیدین و سیلان<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) همخوانی دارد. فرضیه چهارم: هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با نتایج پژوهش شفیع زاده و گیلا (۱۳۹۷) و آرتنز و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. فرضیه پنجم: هوش عاطفی مدیران بر اخلاق کاری، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با یافته‌های پژوهش حبی و داداشی (۱۳۹۵) همسوئی دارد. فرضیه ششم: هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با یافته‌های پژوهش دولتی و رزقی شیرسوار (۱۳۹۵)، سولان (۲۰۱۰) و شمس‌الدین و عبدالرحمن (۲۰۱۴) همخوانی دارد. فرضیه هفتم: اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری داشته است که این نتیجه با نتایج تحقیق خاوری (۱۳۸۶)، صالحی و باباجانی بابلی (۱۳۹۶)، بهشتی‌فر و نکوئی‌مقدم (۱۳۸۹) و شهرول و صلاح‌الدین (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

همانطور که ذکر شد هوش معنوی و هوش عاطفی مدیران از طریق متغیر میانجی اخلاق کاری توانسته است بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری بگذارد. مدیرانی که از هوش عاطفی و معنوی بالایی برخوردار باشند می‌توانند با طرز برخورد و رفتارشان با کارکنان سازمان، زمینه‌های انگیزش و خودکارآمدی آنان را فراهم آورند و موجب شوند که کارکنان احساس ارزشمندی و مفید بودن کنند که این امر می‌تواند تأثیری مثبت بر عملکرد کارکنان داشته باشد و روز به روز در سازمان شاهد بالندگی بیشتر منابع انسانی باشیم. پس مدیران سازمان‌های دولتی باید روز به روز معنویت را در کار خویش افزایش دهند و اهتمام ویژه‌ای

بر اخلاق کاری حاکم بر سازمان تحت مدیریت خود داشته باشند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین اخلاق کاری و عملکرد کارکنان، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. شکل‌گیری اخلاق کاری مناسب در سازمان در گرو برنامه‌ریزی و هماهنگی مدیرانی با هوش و برخوردار از معنویت کاری است که همیشه اخلاق برایشان یک اصل مهم بوده است.

### پیشنهادها

- با توجه به اینکه نتایج پژوهش نشان‌دهنده رابطه مثبت بین هوش معنوی مدیران و عملکرد کارکنان است، پیشنهاد می‌شود در انتصاب مدیران، معنویت به عنوان یک ملاک ارزشمند در نظر گرفته شود که در این صورت با افزایش کارآمدی عملیاتی کارکنان نیز مواجه خواهیم شد.
- پیشنهاد می‌شود مدیران ساز و کارهای لازم را برای ایجاد محیطی آرام، همراه با ارزش و احترام برای کارکنان فراهم آورند.
- با توجه به اینکه یکی از ابعاد اخلاق کاری، علاقه به کار است، پیشنهاد می‌شود مدیران در سازمان پیش‌زمینه‌های علاقه به کار، از جمله انگیزش، خوش اخلاقی و احترام قائل شدن برای کارکنان را فراهم آورند.
- پیشنهاد می‌شود مدیران در به‌کارگیری کارکنان در بخش‌های مختلف سازمان بر اساس توانایی آنها اهتمام ویژه‌ای ورزند.
- با توجه به اینکه هوش عاطفی مدیران بر عملکرد کارکنان، تأثیر مثبت و معناداری دارد، پیشنهاد می‌شود مدیران با خودآگاهی و خودمدیریتی سعی در هرچه بهتر شدن برخوردهای خود و با برخورداری از آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط، سعی در به‌کارگیری اخلاق نیکو و پسندیده با کارکنان سازمان خود داشته باشند.
- پیشنهاد می‌شود مدیران از مشوق‌های مادی و معنوی برای بهبود عملکرد کارکنان استفاده کنند.





- با توجه به اینکه یکی از ابعاد هوش عاطفی، خودمدیریتی است، پیشنهاد می‌شود مدیران قبل از اینکه به فکر مدیریت دیگران باشند، خودشان را نیز ارزیابی کنند و بر کارهای خود مدیریت نمایند.
- مدیران نباید مانع آزادی کارکنان در اظهار نظرات و انتقاداتشان شوند؛ بلکه باید با روحیه‌ای انتقادپذیر، به نظرات کارکنان توجه کنند و در هر حال با آنان خوش‌برخورد باشند که این امر در نهایت، منجر به بهبود عملکرد کارکنان و پیشرفت سازمان می‌گردد.
- در پایان پیشنهاد می‌شود به روابط انسانی در کار، ارزش بیشتری داده شود و فرهنگ اخلاقی طوری نهادینه شود که کارکنان از رفتاری که با آنان می‌شود احساس لذت و ارزشمندی کنند.

### منابع و مآخذ الف) فارسی

- آقای، مریم، زهرا الله‌وردی و ابوالفضل باغبانی آرانی (۱۳۹۰)، هوشمندی مدیران مزیت رقابتی هزاره سوم با تأکید بر هوش فرهنگی، اخلاقی، عاطفی، تهران: جامعه‌شناسان.
- ابراهیم‌پور، حبیب (۱۳۹۲)، «تأثیرپذیری عملکرد وظیفه‌ای از اخلاق کاری (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی)»، پژوهش‌های مدیریت دولتی، ۶ (۱۹)، صص ۱۰۱-۸۳.
- اسدزاده هیر، نجف، بهناز مهاجران، علیرضا قلعه‌ای، افشین دیوبند و پریسا جوادی (۱۳۹۸)، «بررسی رابطه بین هوش معنوی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی معلمان شهرستان اصلاندوز»، روانشناسی مدرسه، ۸ (۲)، صص ۲۱-۷.
- اسپهرلوس، وحیده و اسماعیل داداشی‌خاص (۱۳۹۱)، «تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی»، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۲ (۳)، صص ۱۳۵-۹۷.
- امراهی، اکبر، حسن فلاوندی و معصومه علی‌زاده (۱۳۹۳)، «بررسی

رابطه بین ویژگی‌های رهبری معنوی و اخلاق کار در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه»، اندیشه‌های نوین تربیتی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهرا (س)، ۱۰ (۴)، صص ۷۷-۹۴.

- اندام، رضا، امیر منتظری و آسیه ابویسانی (۱۳۹۴)، «ارتباط بین اخلاق کاری و تعهد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خراسان رضوی»، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، ۵ (۱۰)، صص ۷۲-۶۱.

- بهشتی‌فر، ملیکه و محمود نکوئی مقدم (۱۳۸۹)، «رابطه رفتار اخلاقی مدیران با رضایت شغلی کارکنان»، اخلاق در علوم و فناوری، ۵ (۱ و ۲)، صص ۷۳-۶۷.

- پورسلطانی، حسین، فهیمه میرزایی و حسین زارعیان (۱۳۹۲)، «ارتباط هوش معنوی و هوش فرهنگی با بهره‌وری کارکنان پژوهشگاه تربیت بدنی و علوم ورزشی»، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۰، صص ۳۶-۱۵.

- حبی، محمدباقر و فتاح داداشی (۱۳۹۵)، «رابطه هوش عاطفی و سبک رهبری مشارکتی در فرماندهان و مدیران یک واحد نظامی»، (۲۶)۷، صص ۸۹-۷۹.

- حسنقلی‌پور، طهمورث، معصومه تدریس حسنی، اکبر رحیمی‌پور و فاطمه علی‌پور (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه بین اخلاق کار و رفتار شهروندی سازمانی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در کارکنان دانشگاه مازندران»، فصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، ۹ (۳)، صص ۹۸-۲۵.

- حسینی، سیدیعقوب، مانی آرمان و زهرا محمدی‌زاده (۱۳۹۵)، «شایستگی و ارتباط آن با عملکرد کارکنان»، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۱ (۸۸)، صص ۵۰-۲۵.

- حسینی راد، پوریا (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین هوش عاطفی و عملکرد مدیران دبیرستان‌های مناطق ۱۲ و ۱۳ شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی

- واحد تهران مرکزی.
- خاوری، سیدمهدی (۱۳۸۶)، تبیین رابطه اخلاق و عملکرد کارکنان شرکت پخش فرآورده‌های نفتی ایران و منطقه، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
  - خدایی، ارشیا، علی فرهی، عباس بازرگان، حبیب‌اله طاهرپور کلاتری و محمد زاهدی (۱۳۹۸)، «مفهوم‌سازی رهبری اخلاقی مدیران در سازمان‌های بخش دولتی ایران»، مطالعات رفتار سازمانی، ۸ (۳)، صص ۳۷-۱.
  - داوری، علی و آرش رضازاده (۱۳۹۵)، مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، ناشر: جهاد دانشگاهی.
  - دولتی، مریم و هادی رزقی شیرسوار (۱۳۹۵)، «رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک»، مشاوره شغلی و سازمانی، ۸ (۲۹)، صص ۱۲۳-۹۳.
  - ذبیحی، محمدرضا و سیما ساغروانی (۱۳۹۱)، «هوش معنوی و تعهد سازمانی» چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۲، صص ۱۲۵-۱۰۷.
  - رضایی صوفی، مرتضی (۱۳۹۵)، «ارتباط بین هوش عاطفی با عملکرد مدیران ورزشی استان گیلان»، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۳ (۹)، صص ۱۱۰-۱۰۱.
  - ساکی، رضا، علیرضا عصاره و روح‌اله شعبانی مشکول (۱۳۹۴)، «بررسی رابطه اخلاق حرفه‌ای مدیران و رهبری تحولی با عملکرد شغلی معلمان در مدارس متوسطه شهرستان ملارد»، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۹ (۱)، صص ۵۰-۲۷.
  - شعبانی بهار، غلامرضا، ابوالفضل فراهانی و محسن خسروشاهی؛ (۱۳۹۷)، «نقش اخلاق کاری کارکنان در اثربخشی مدیران اداره کل ورزش و جوانان استان همدان»، پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۱۰ (۱)، صص ۴۳-۳۵.
  - شفیع‌زاده، حمید و مهدی گیلا (۱۳۹۷)، «پیش‌بینی عملکرد

- کارکنان بر اساس معنویت در محیط کار و حمایت سازمانی»، مدیریت بهره‌وری، ۱۲ (۴۵)، صص ۱۹۸-۱۷۷.
- صابری، الهه، یعقوب مهرتی و علیرضا خوراکیان (۱۳۹۸)، «تأثیر هدف‌گرایی و ادراک شخصی از قابلیت استخدام بر عملکرد کارکنان بیمارستان‌ها با نقش واسط اشتیاق شغلی»، مطالعات رفتار سازمانی، ۸ (۳)، صص ۱۱۲-۷۵.
- صالحی، محمد و مریم باباجانی بابل (۱۳۹۶)، «رابطه بین اخلاق کاری و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارکنان دانشگاه»، اخلاق زیستی، ۷ (۲۳)، صص ۳۸-۲۹.
- صالحی، مهدی، مهدیه یزدانی و مهین میرزایی (۱۳۹۶)، «بررسی تأثیر هوش معنوی و هوش هیجانی مدیران بر عملکرد مالی شرکت‌ها»، حسابداری سلامت، ۶ (۱)، صص ۸۷-۶۸.
- فرهادی‌نژاد، محسن، محسن عین‌علی و هوشمند باقری قره‌بلاغ (۱۳۹۸)، «تأملی بر خاموشی هوشیارانه: واکاوی نقش فرهنگ بر عملکرد کارکنان و ارتباطات سازمانی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر سمنان)»، مدیریت سازمان‌های دولتی، ۸ (۲)، صص ۲۴-۱۱.
- قاسمی، وحید (۱۳۸۹)، مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد **Amose Graphics**، تهران: جامعه‌شناسان.
- قلی‌پور، آرین، حمیده غریبی یامچی و ابراهیم مرادی (۱۳۹۴)، «تأثیر نهادینه‌سازی اخلاق بر شادی و نشاط کارکنان»، مطالعات رفتار سازمانی، ۴ (۴)، صص ۱۲۰-۹۷.
- کرم‌دخت، رقیه (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه بین اخلاق سازمانی مدیران و اثربخشی سازمانی مدارس متوسطه شهرستان بابلسر»، رهبری و مدیریت آموزشی، ۵ (۱)، صص ۱۲۶-۱۱۵.
- مرادی، مرتضی، حمیدرضا جلیلیان، سعید کیانپور و مریم امیری (۱۳۹۶)، «نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی»، مطالعات رفتار سازمانی، ۶ (۲)، صص ۱۰۰-۷۳.



- نیاز آذری، مرضیه (۱۳۹۳)، «تبیین اهمیت هوش معنوی و خودکارآمدی مدیران در عرصه رقابت جهانی»، آینده پژوهی مدیریت، ۲۵ (۱۰۱)، صص ۵۱-۴۳.
- واحدی، مجید (۱۳۹۹)، «شناسایی تأثیر هوش معنوی بر سکون‌زدگی در مسیر پیشرفت شغلی سرمایه انسانی با نقش تعدیل‌گری جو سازمانی در دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی»، مدیریت سازمان‌های دولتی، ۹ (۱)، صص ۲۸-۱۱.

#### ب) انگلیسی

- Akhtar, S., Arshad, M. A., Mahmood, A., & Ahmed, A. (2017). Spiritual quotient towards organizational sustainability: the Islamic perspective.. World Journal Entrepreneurship, Management and Sustainable Development. 13(2), 1 63-170.
- Amram, Joseph Yosi. (2005). "Intelligence beyond IQ: The contribution emotion and spiritual intelligences to effective business leadership", Institute of Tranpersonal psychology.
- Anwar, M. D. & Osman-Gani, A. (2015). "The effects of spiritual intelligence and its dimensions on organizational citizenship behaviour" .. Journal of Industrial Engineering and Management, 8(4), 1162-1178.
- Arnetz, Bengt B.; Ventimiglia, Matthew; Beech, Pamela; DeMarinis, Valerie; Lökk, Johan; Arnetz, Judith E.. (2013). Spiritual values and practices in the workplace and employee stress and mental well-being. Journal of Management, Spirituality & Religion, 10(3): pp271-281.
- Aydin, B, & Ceylan, A. (2009). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. African J. Bus. Manage, 3(5): 184 – 190.
- Chern Wan, Howe; A. Downey, Luke; Stough, Con. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress.

- Personality and Individual Differences, 65: pp86–90.
- Cho, T. (2011). Knowledge management capabilities and organizational performance: An investigation into the effects of knowledge infrastructure and processes on organizational performance. Thesis of PhD, University of Illinois at Urbana-Champaign. United States.
  - Fartash, K., Davoudi, S. M. M., Baklashova, T. A., Svechnikova, N. V., Nikolaeva, Y. V., Grimalskaya, S. A., & Beloborodova, A. V. (2018). The Impact of Technology Acquisition & Exploitation on Organizational Innovation and Organizational Performance in Knowledge-Intensive Organizations. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(4), 1497-1507.
  - Guest, D. E. (2011). Human resource management and performance: still searching for some answers. *Human Resource Management Journal*, 21(1): 3-13.
  - Fornell, C. & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 39-50.
  - Golman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Newyork. Bantam Books. P42-44.
  - Hanefar, S. B., Siraj, S., & Sa'ari, C. Z. (2015). The application of content analysis toward the development of spiritual intelligence model for human excellence (SIMHE). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 603-610.
  - Hersey, P., Blanchard, K., KLENOVIC, M., & GOLDSMITH, M. (1981). MAKING IT AS A MANAGER IN THE 80S. *CHEMICAL ENGINEERING*, 88(11), 73-80.
  - Kegans, L. (2009). "Occupational Work Ethic Differences: Implications for Organizational Diversity Initiatives in Health Care Organizations", *Performance improvement quarterly*, 22(3): 83-94.
  - King DB. (2008). Rethin king claims of spiritual intelligence: a



- definition, model, and measure. [Thesis]. Ontario: Trent University.
- Kriel, P.J. (2007). The relationship of morality, ethics and justice to quality of work life, Presented at the 8th Annual Conference Quality of work life, Deakin University, Melbourn. Victoria, Australia.
  - Mahfoudh, A., Din, M. S. H., & Jusoh, M. S. (2016). The Effect of Islamic Work Ethics (Akhlqa) to Innovation Capability. In Contemporary Issues and Development in the Global Halal Industry (pp. 381-390). Springer Singapore.
  - Mattingly, V., & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A metaanalytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29(2), 140-155.
  - Meriac, J. P., Woehr, D. J., Gorman, C. A., & Thomas A. L. E. (2013). Development and validation of a short form for the multidimensional work ethic profile. *Journal of Vocational Behavior*, 82(3): 155 –164.
  - Meriac, J.P., Woehr, D.J., & Baanister, c. (2010). Generational differences in Work ethic: An examination of measurement equivalence across three cohorts. *Journal of Business and Psychology*, 25 (2), 315-324.
  - Olatinrin, O. T., Ho, M. F., & Chiang, Y. H. (2015). Evaluating code of ethics implemmentation for a sustainable construction organization.
  - Osman Gani, A. M., Junaidah, H., & Yusof, I. (2013). Establishing linkages between religiosity and spirituality on employee performance. *Employee Relations*, 35(4): 360-376.
  - Saghravani, S. (2010). The spiritual intelligence of the individual and the organization, *Tadbir Monthly*, Number 215, Page 38.
  - Shahrul, N. And Salahudin, B. (2015). “The Effect of Eslamic Work Ethics on Organization Commitment”, *Procedia Economic and Finance*, No. 35, 582-590.
  - Shamsuddin, N., & Abdul Rahman, R. (2014). The relationship between emotional intelligence and job performance of call centre agent. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 75-81.

- Singhapakdi, A, Sirgy, M.J, Lee, D, Vitell, J.S. (2010). The effect of ethics institutionalization on marketing manager: The mediating role of implicit institutionalization and the moderating role of socialization, *Journal of macromarketing*, pp77-92.
- Solan A M. “The Relationship between Emotional Intelligence, Visionary Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Continuing Higher Education”, *Dissertation Presented For Degree of Doctor of Philosophy, University of Regent, (2010); PP.1 -13.*
- Sun, J., Liu, Q., & Yu, S. (2019). Child neglect, psychological abuse and smartphone addiction among Chinese adolescents: The roles of emotional intelligence and coping style. *Computers in Human Behavior*, 90, 74-83.
- Wetzels, M. G., Odekerken-Schroder, C. & Van, O. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *Management Information Systems Quarterly*, 33(1), 177-195.
- Ziyaaddini, M & Moghadam, R. (2013). Studing the relationship between spiritual intelligence and creativity of employees in Kerman executive systems. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(5), pp 110 -116.