

بررسی و رابطه هوش معنوی و هوش عاطفی و ارتباط آن با اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود

سوده غنی پور^۱، محمدرضا کریمی^۲، محمدحسن حیدریان^۳

۱ و ۲- کارشناسی ارشد مدیریت نیروی انسانی / شهرداری شاهرود

چکیده

گرچه در مورد مفهوم اعتماد سازمانی و رابطه آن با سایر متغیرها، پژوهشهای متعددی انجام گرفته است. لکن هوش معنوی به عنوان عاملی اثرگذار بر رفتار فردی، اجتماعی و به تبع آن رفتار سازمانی، طی سالهای اخیر در ادبیات سازمان و مدیریت مطرح شده است. از طرفی هوش عاطفی واژه ای است عمومی که عملکرد مؤثر را تداعی می کند. هوش عاطفی را میتوان توانایی درکها و هیجانات و احساسات خود در جهت کمک به فعالیتهای فکری، تصمیمگیری و ارتباطی دانست. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش معنوی و عاطفی و اعتماد سازمانی انجام گرفته است. بر این اساس ضمن مرور ادبیات نظری، متغیرهای مربوط و مقیاس سنجش آنها، چارچوب کلی مطالعه شکل گرفت. جامعه آماری این تحقیق تمامی کارکنان شهرداری شاهرود بود که تعداد ۱۳۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری دادهها، پرسشنامه استاندارد هوش معنوی (هیلدبرانت، ۲۰۱۱)، پرسشنامه استاندارد هوش عاطفی (کرون، ۲۰۰۷) و پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی (بوئه، ۲۰۰۲) بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش، از نرم افزار SPSS در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. بررسی نتایج فرضیات تحقیق نشان داد بین هوش عاطفی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت در حالیکه هوش معنوی رابطه معنی داری با اعتماد سازمانی نداشت. همچنین به منظور تعیین مولفه های مؤثر بر اعتماد سازمانی از روش رگرسیون گام به گام استفاده شد. بررسی مدل رگرسیونی نشان داد مولفه همدلی به عنوان متغیر تاثیر گذار بر اعتماد سازمانی بود.

واژگان کلیدی: هوش معنوی، هوش عاطفی، اعتماد، شهرداری



۱. مقدمه

۱.۱. بیان مسئله

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است، در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثرخش نام برده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد (کاوی، ۲۰۰۴) بالا بودن درون سازمانی ضعیف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند. همچنین از جمله موضوعاتی که امروزه به طور وسیعی، در پاسخ به محیط‌های متلاطم و پیچیده در سازمان‌ها به آن توجه می‌شود معنویت و اخلاق است. هوش معنوی خاص انسان بوده و از طریق آگاهی از یک بعد متعالی می‌آید، هوشی تحول‌پذیر که به او قدرت می‌بخشد تا خلاق باشد و قوانین و نقشها را دستخوش تغییرات خود نماید، قادر به انجام اصلاحات بی‌شمار گردد و بتواند شرایط را به بهترین شکل متحول کند. بروز خود تمام عیار کارکنان و رفتارهای برتر در کار با ورود معنویت به سازمان میسر خواهد بود. امروزه کارکنان در هر کجایی که فعالیت می‌کنند، چیزی فراتر از پاداشهای مادی در کار را جستجو می‌کنند. آنان در جستجوی کاری با معنا، امید بخش و خواستار متعادل ساختن زندگی‌شان هستند. سازمانها با کارکنان رشد یافته و بالنده‌ای روبرویند که در پی یافتن کاری با معنا، هدفمند و پرورش محیط‌های کاری با چنین ویژگیهایی هستند. در واقع معنویت در کار، با افزایش خلاقیت، صداقت، اعتماد و تعهد در کار همراه است. در سازمان‌های دولتی مهمترین و حساس‌ترین نقش‌ها را مدیران بر عهده دارند. اگر مدیران سازمان‌های دولتی بتوانند شرایطی فراهم آورند که نیروهای بالقوه کارکنان را بالفعل کنند، مسلماً عملکرد این سازمانها بهبود خواهد یافت، همچنین به منظور اینکه مدیران سازمانهای دولتی بتوانند به خوبی به وظایف و فعالیتهای محوله خود بپردازند بایستی کارکنان این احساس را داشته باشند که مدیرانشان قابل اعتمادند و این در حالی است که اعتماد در سازمان‌های دولتی کشور ما در سطح پایینی قرار دارد. سازمان‌های دولتی نیز از سازمان‌های دولتی محسوب میشود که از این امر مستثنی نمی‌باشد. علاوه بر این، هوش عاطفی آخرین و جدیدترین تحول در زمینه‌ی فهم ارتباط میان تعقل و احساسات است. علی‌رغم دیدگاه‌های اولیه، نگاه واقع‌بینانه به ماهیت انسان نشان می‌دهد که انسان نه منطق صرف است و نه عاطفه (احساس) صرف، بلکه ترکیبی از هر دو می‌باشد. بنابراین توانایی شخص برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت‌های عاطفی و منطقی وابسته است. هوش عاطفی توانایی ارزیابی و ابراز عاطفه مربوط به خویشتن و دیگران، مهارت در کنترل و تنظیم هیجانات مربوط به خود و دیگران و بهره‌برداری از عاطفه در حل مسائل است. (دانیل گلمن، ۱۹۹۵). نکته‌ی مهم در این جا این است که ما می‌توانیم نه تنها با به کارگیری وجوه مختلف هوش عاطفی، زندگی بهتر خانواده‌ای صمیمی‌تر، دوستانی واقعی‌تر، و محیط غنی‌تری داشته باشیم، بلکه می‌توانیم این ویژگی را که در حکم مهارت‌های عملی و کاربردی است به کودکانمان و دانشجویانمان آموزش دهیم و برای آنها فرصت‌های بهتری ایجاد کنیم تا بتوانند با کمک هوش بالقوه‌ای که دارند، آینده‌ی روشن‌تری داشته باشند. هوش عاطفی مدیران و کارکنان در بهبود عملکرد آنها و اعتماد آنها به سازمان و در نتیجه در موفقیت سازمان تأثیر دارند اما تا چه اندازه و چه میزان، گولمن (۱۹۹۸) می‌گوید کلید اصلی و مهم را باید در میزان هوش عاطفی مدیر و نقش رهبری او در سازمان جستجو نمود چرا که رهبری هوشمندانه و عاطفی فضای کاری دلپذیر و مناسبی را ایجاد می‌نماید که در آن کارکنان با علاقمندی به فعالیت می‌پردازند.



لذا در این تحقیق قصد داریم تا هوش معنوی و عاطفی را در بین کارکنان شهرداری شاهرود و همچنین تاثیر آن بر اعتماد سازمانی آنها مورد بررسی و مطالعه قرار دهیم.

۱.۲. اهمیت و ضرورت تحقیق

یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان‌های امروزی به خصوص، سازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبه‌رو می‌شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آن‌ها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و این‌ها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. نتیجه بی‌اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی‌کاری و کم‌کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان‌ها گرفته و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود مدیریتی و خود کنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و ... بی‌فایده است و اکثر تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهم‌ترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد (چاووشی، ۱۳۸۶).

هوش معنوی بیان‌گر مجموعه‌ای از توانایی‌ها، ظرفیت و منابع معنوی است که کاربست آنها موجب افزایش انطباق‌پذیری و در نتیجه سلامت روان افراد می‌شود. هوش معنوی یعنی هوشی که مشکلات معنایی و ارزشی ما را حل کند، هوشی که اعمال و زندگی ما را در یک سطح وسیع‌تر و قدرت‌مندتر معنا دهد و هوشی که با آن معنای زندگی و مسیر زندگی فرد را سنجید. به اعتقاد کینگ، راهبردهای مقابله‌ای و تکنیک‌های حل مشکل با استفاده از معنویت، در واقع کاربردهای سازگارانه‌ی هوش معنوی است. این سطح از هوش، از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط اطراف خود فراتر رفته و وارد حیطه‌ی شهودی و متعالی دیدگاه فرد می‌شود. هوش معنوی و هوش عاطفی به یکدیگر وابسته هستند و هنگامی که رشد هوش معنوی آغاز شد، هوش عاطفی بسیار تقویت می‌شود. (عبدالله‌زاده، ۱۳۸۸).

اخیراً هوش عاطفی به عنوان یک توانایی مهم مدیران مطرح شده است، زیرا روحیه رهبر و رفتار عاطفی او در محیط کار تأثیر بسزایی بر کارکنان دارد (بابایی، ۱۳۸۵).

از آنجا که سازمان شهرداری وظیفه اداره امور از قبیل عمران و آبادی، بهداشت شهر و رفاه ساکنان شهر را به عهده دارد و تحقق این وظایف مستلزم نیروی انسانی متعهد و کارآمد می‌باشد لذا وجود نیروی انسانی متعهد و در این سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. لذا با عنایت به اهمیت و نقش هوش معنوی و عاطفی و اعتماد سازمانی بین کارکنان و مدیران سازمان و از طرفی عدم انجام مطالعات در این زمینه، در این تحقیق به بررسی ارتباط این متغیرها پرداخته تا ضمن آگاهی و شناخت از هوش معنوی و عاطفی و اعتماد سازمانی خدمت موثری برای کادر پرتلاش سازمان شهرداری شهرستان شاهرود نموده باشیم.

۱.۳. پیشینه تحقیق

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش معنوی و عزت نفس دانش آموزان با پیشرفت تحصیلی آن‌ها صورت پذیرفته است. روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی و اطلاعات به وسیله پرسشنامه استاندارد شده عزت نفس آیزنگ و هوش معنوی و هم چنین معدل دانش آموزان جمع‌آوری گردیده است. جامعه آماری تحقیق کلیه دانش آموزان سال سوم متوسطه (شاخه نظری) ناحیه یک شهر تبریز در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ بود که تعداد آنان به ۱۸۱۷ نفر بالغ می‌شد. ۳۵۷ نفر از این جامعه به روش



نمونه گیری خوشه ای و از طریق فرمول کوکران انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. به منظور پايیابی سوالات از آزمون آلفای کرونباخ و برای اعتبار از اعتبار صوری و نظر استادان استفاده شد و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS استفاده گردید. عمده ترین یافته های تحقیق عبارتند از: بین متغیرهای هوش معنوی با عزت نفس دانش آموزان و هم چنین بین هوش معنوی با پیشرفت تحصیلی آن ها رابطه آماری معنی دار و مستقیم وجود دارد. هوش معنوی دختران و پسران یکسان است. عزت نفس دختران بیش تر از پسران می باشد و پیشرفت تحصیلی پسران بیش تر از دختران است. هم چنین طبق رگرسیون چندگانه انجام شده، از بین مولفه های چهارگانه هوش معنوی به ترتیب مولفه تفکر اعتقادی، توانایی مقابله با مشکلات، خودآگاهی و علاقه و در گام آخر سجایای اخلاقی به میزان ۴۶٪ میزان عزت نفس دانش آموزان را تبیین نمودند. (فراهنگ پور، ۱۳۸۹).

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان شاغل دانشگاه مازندران در سال ۹۰-۱۳۸۹ بودند که از میان آن ها ۶۴ نفر به طور تصادفی انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از مقیاس های هوش هیجانی سیبریا شرینگ (۱۹۹۹)، هوش معنوی جامع آمرام ودرایر (۲۰۰۷) با هنجار ایرانی و پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ رایس (۱۹۹۲) استفاده شد. سپس داده های به دست آمده با استفاده از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندمتغیری (همزمان) تحلیل شد. یافته ها نشان داد مولفه های هوش هیجانی، (۱۷ درصد) و مولفه های هوش معنوی (۳۱ درصد) تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان را تبیین می کنند. بر مبنای نتایج این پژوهش می توان گفت هوش معنوی بیشتر از هوش عاطفی می تواند پیش بینی کننده مناسبی برای استرس شغلی باشند. بنابراین به مسوولین پیشنهاد می شود که با برگزاری کارگاه های آموزشی در زمینه هوش معنوی و هوش هیجانی می توان در کاهش استرس شغلی کارکنان کوشید. (باعزت و شریف زاده، ۱۳۹۱).

هدف این تحقیق بررسی اثرات هوش عاطفی و هوش معنوی به عنوان عوامل پیش بینی کننده رهبری تحول آفرین است. هوش عاطفی به معنای توانایی شناخت احساسات و عواطف خود و دیگران جهت مدیریت دیگران است. هوش معنوی نیز که بعد از سال ۲۰۰۰ به طور جدی مطرح شده است، از جنبه های کاربردی مفهوم معنویت است و می توان آن را استفاده از توانایی ها و منابع معنوی جهت اتخاذ تصمیمات معنادار، تعمق در موضوعات وجودی و استفاده از این دانش برای حل مساله در زندگی دانست. در این تحقیق ما با مرور ادبیات و تحقیقات درباره این سه مفهوم، فرضیات تحقیق را بیان کرده ایم. برای سنجش هوش معنوی محققین این تحقیق با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی پرسشنامه ای برای سنجش هوش معنوی ساخته اند. نتایج آزمون فرضیات به روش تحلیل معادلات ساختاری نشان دهنده آن است که هم هوش عاطفی و هم هوش معنوی اثر قابل ملاحظه ای بر رهبری تحول آفرین دارند. (فرهنگی و همکاران، ۱۳۸۸).

هوش معنوی به عنوان ظرفیت انسان برای پرسیدن سوالات نهایی درباره معنای زندگی و تجربیات هم زمان و ارتباط یکپارچه بین ما و دنیایی که در آن زندگی می کنیم، تعریف شده است و ممکن است بکارگیری آن در زندگی افراد به شادکامی و بهزیستی بینجامد. هدف این مطالعه بررسی رابطه بین هوش معنوی و شادکامی در پرستاران بیمارستان فاطمه الزهرا و بنت الهدی شهرستان بوشهر می باشد.



۱.۴. اهداف، سوالات و فرضیات تحقیق

بررسی و مطالعه هوش معنوی و عاطفی کارکنان شهرداری شاهرود و ارتباط آن با اعتماد سازمانی هدف کلی پژوهش حاضر است و در این مقاله ما در صدد پاسخ به پرسش ها و اثبات و یا رد فرضیات زیر هستیم که سوالات و فرضیات اصلی تحقیق هستند، می پردازیم:

آیا هوش معنوی و عاطفی می توانند اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود را بهبود بخشد؟ فرضیات نیز شامل:

- بین هوش معنوی و اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.
- بین هوش عاطفی و اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.

۲. روش مقاله

۲.۱. روش تحقیق

تحقیقات علمی بر اساس هدف تحقیق به سه دسته بنیادی، کاربردی، تحقیق و توسعه تقسیم بندی می شوند. همچنین بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز پژوهش، به دودسته تقسیم می شوند، تحقیق توصیفی و تحقیق آزمایشی. در تحقیق آزمایشی برقراری رابطه علت و معلول میان دو یا چند متغیر مورد بررسی قرار می گیرد. تحقیق توصیفی نیز شامل مجموعه روش هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶). پژوهش حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی است و با توجه به نوع تحقیق حاضر این تحقیق از نظر گردآوری توصیفی-همبستگی می باشد چرا که به رابطه هوش معنوی و عاطفی با اعتماد سازمانی می پردازد.

۲.۲. جامعه آماری

یک جامعه آماری عبارت است از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش، جامعه مورد بررسی، یک جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است درباره صفت (صفتها) متغیر واحدهای آن به مطالعه بپردازد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۴). جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری شاهرود است که شامل ۳۰۰ نفر می باشد. با توجه به آن که دو گروه زن و مرد در تحقیق وجود دارد، تحلیل برخی از متغیرهای تحقیق در خصوص آنها متفاوت خواهد بود.

۲.۳. حجم نمونه

نمونه مجموعه ای است از نشانه ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه آماری بزرگتر انتخاب می شود، بطوریکه این مجموعه معرف کیفیات و ویژگیهای آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر باشد (خاکی، ۱۳۸۲، ص ۲۵۰). در این تحقیق به منظور تعیین حجم نمونه مورد بررسی از فرمول کوکران استفاده شد که تعداد ۱۳۰ نفر به عنوان نمونه محاسبه گردید.

$$N = \frac{400 * 3.841 * 0.5(1-0.5)}{0.064^2(400-1) + 3.841 * 0.5(1-0.5)} = 130$$



۲.۴. ابزار جمع آوری اطلاعات

ابتدا با استفاده از اطلاعات و مراجع کتابخانه‌ای شامل کتاب‌ها، مقاله‌ها، مجله‌ها، نسخه‌های الکترونیکی و اینترنتی، گزارشها و رساله‌های علمی و دانشگاهی به بررسی این موضوع پرداخته شد سپس با استفاده از پرسشنامه به گردآوری اطلاعات پرداخته و سپس به آزمون فرضیه‌ها و تحلیل نتایج پرداخته شد.

جهت سنجش متغیرهای هر کدام از فرضیه‌ها به شرح ذیل عمل شد.

جدول ۱ مولفه‌های اصلی تحقیق به تفکیک سوالات

ردیف	گویه	سوالات
۱	تفکر انتقادی وجودی	سوالات ۱-۱۰ پرسشنامه
۲	معناسازی شخصی	سوالات ۱۱-۱۶ پرسشنامه
۳	هوش معنوی	سوالات ۱۷-۲۴ پرسشنامه
۴	گسترش خودآگاهی	سوالات ۲۵-۳۸ پرسشنامه
۵	خود آگاهی	سوالات ۳۹-۴۴ پرسشنامه
۶	مدیریت بر عواطف	سوالات ۴۵-۵۲ پرسشنامه
۷	همدردی	سوالات ۵۳-۶۶ پرسشنامه
۸	مهارت اجتماعی	سوالات ۵۷-۷۶ پرسشنامه
۹	اعتماد سازمانی	سوالات ۷۷-۸۱ پرسشنامه

همچنین در این تحقیق از طیف پنج طبقه‌ای لیکرت (۱ تا ۵) که عدد یک مبین کمترین امتیاز و عدد پنج نشان دهنده بیشترین امتیاز می‌باشد استفاده شده است.

۲.۵. ابزارهای پژوهش

ابزار سنجش می‌بایست از پایایی و روایی لازم برخوردار باشد تا محقق بتواند داده‌های متناسب با تحقیق را گردآوری نماید و از طریق این داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها، فرضیه‌های مورد نظر را بیازماید و به سوالات تحقیق جواب دهد. ابزار سنجش به دو دسته تقسیم می‌شود: ۱- استاندارد و میزان شده و ۲- محقق ساخته.

ابزارهای سنجش استاندارد و میزان شده، از روایی و پایایی مناسبی برخوردارند از این رو محققان می‌توانند آنها را با اطمینان بکار گیرند، ولی ابزار محقق ساخته (مانند ابزار سنجش این تحقیق) فاقد این اطمینان اند و محقق می‌بایست از روایی و پایایی آنها مطمئن شود. روایی و پایایی ویژگی‌هایی هستند که هر ابزار سنجشی از جمله پرسش نامه باید دارا باشند.



روایی:

منظور از روایی اینست که محتوای ابزار و یا سوالات مندرج در پرسش نامه، بطور دقیق متغیرها و موضوع مورد مطالعه را می سنجد یا نه؟ عبارت دیگر آیا آنچه را که فکر می کنیم اندازه می گیریم، واقعا اندازه می گیریم؟ روایی به مقدار اطلاعات مناسبی که تست در ارتباط با فرآیند تصمیم گیری در اختیار می گذارد، مربوط می شود. بنابراین داوری درباره روایی همیشه در رابطه با تصمیمی معین یا کاربردی خاص مورد مطالعه قرار می گیرد. از این رو با مشاوره گرفتن از تنی چند از اساتید ذی فن روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت

پایایی:

همچنین منظور از اعتبار یا پایایی ابزار اندازه گیری نیز اینست که اگر سنجش، تحت شرایط مشابه مجددا تکرار شود، نتایج حاصل تا چه حد، مشابه و قابل اعتماد است؟ پایایی پرسشنامه که از آن به اعتبار، دقت و اعتمادپذیری نیز تعبیر می شود، عبارت است از اینکه اگر ابزار اندازه گیری را در یک فاصله زمانی کوتاه چندین بار و به گروه واحدی از افراد بدهیم نتایج حاصل، نزدیک به هم باشد. برای اندازه گیری پایایی از شاخصی به نام " ضریب پایایی " استفاده می شود (خاکی، ۱۳۷۹، ص ۲۴۵). مشهورترین آزمون برای پایایی اعتماد سازگاری اجزاء و برای پرسش های چند مقیاسی عبارت است از ضریب آلفای کرونباخ که با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه می گردد. ضریب آلفای نیز با استفاده از فرمول زیر بدست می آید:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\delta_i^2}{\delta_t^2} \right)$$

n : تعداد پرسشنامه

δ_i^2 : واریانس پاسخهای داده شده به هر سؤال

δ_t^2 : واریانس پاسخ هر نمونه

ضریب α بدست آمده عددی است بین صفر و یک که هر چه قدر به یک نزدیکتر باشد نشان دهنده پایایی بیشتر پرسشنامه است. در صورتی که این ضریب کوچک باشد (کمتر از ۰.۵) باید با حذف سئوالاتی که باعث کوچکی ضریب α شده اند پرسشنامه تصحیح شود. در این تحقیق ضریب پایایی بدست آمده به شرح جدول ذیل می باشد که با توجه به نتایج بدست آمده می توان اذعان داشت از پایایی بسیار بالای سئوالات پرسشنامه حکایت برخوردار است.

جدول ۲ پایایی متغیرهای تحقیق

ردیف	گویه	آلفای محاسبه شده
۱	تفکر انتقادی وجودی	۰/۹
۲	معناسازی شخصی	۰/۷۸۴
۳	آگاهی متعالی	۰/۸۴۱



مهارت_اجتماعی	همدردی	مدیریت_بر.عواطف	خودآگاهی_عاطفی	عاطفی	اعتماد
اعتماد					1
عاطفی				1	.199*
خودآگاهی_عاطفی			1	.824**	.205*
مدیریت_بر.عواطف		1	.692**	.840**	.189*
همدردی	1	.671**	.510**	.837**	.208*
مهارت_اجتماعی	.581**	.462**	.570**	.809**	.073

** و * به ترتیب معنی داری در سطح ۱ و ۵ درصد

بررسی ضریب همبستگی بین اعتماد سازمانی و هوش عاطفی نشان داد در سطح خطای ۵ درصد رابطه مثبت و معنی داری ($r=0/199$) بین هوش عاطفی و اعتماد سازمانی کارکنان وجود دارد. از این رو فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید گردید. همچنین ضرایب همبستگی مولفه های هوش عاطفی و اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود نشان داد خودآگاهی ($r=0/205$)، همدردی ($r=0/208$) و مدیریت بر عواطف ($r=0/189$) در سطح خطای ۵ درصد رابطه مثبت و معنی داری با اعتماد سازمانی دارد. بنابراین در خصوص این فرضیه فرض H_0 رد و فرض H_1 تایید گردید. ولی در بین مولفه های هوش عاطفی مهارت اجتماعی رابطه معنی داری با اعتماد سازمانی نشان ندارد از این رو در این فرضیه فرض H_0 تایید و فرض H_1 رد گردید.

فرضیه اصلی ۲:

بین هوش معنوی و اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود رابطه معنی داری وجود دارد.

$$H_0 : r = 0$$

$$H_1 : r \neq 1$$



Correlations

		اعتماد	معنوی	تفکر_انتقادی	آگاهی_متعالی	گسترش_خودآگاهی	معناسازی_شخصی
اعتماد	Pearson Correlation	1					
معنوی	Pearson Correlation	.134	1				
تفکر_انتقادی	Pearson Correlation	.117	.932**	1			
آگاهی_متعالی	Pearson Correlation	.140	.891**	.803**	1		
گسترش_خودآگاهی	Pearson Correlation	.105	.934**	.795**	.762**	1	
معناسازی_شخصی	Pearson Correlation	.140	.923**	.821**	.734**	.862**	1

** و * به ترتیب معنی‌داری در سطح ۱ و ۵ درصد

همانطور که در جدول ... مشاهده می‌گردد بررسی نتایج ضریب همبستگی مربوط به فرضیه اصلی دوم تحقیق نشان داد در کارکنان شهرداری شاهرود بین هوش معنوی و مولفه‌های آن با اعتماد سازمانی در سطح خطای ۵ درصد رابطه معنی‌داری وجود ندارد از این رو فرض H_0 تایید و فرض H_1 رد گردید.

۳.۲. بررسی فرضیات با استفاده از مدل رگرسیونی

به منظور شناسایی و تاثیر تاثیر همزمان مولفه های هوش عاطفی بر اعتماد سازمانی کارکنان از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده گردید
فرضیه اصلی اول:

متغیر مستقل	ضریب رگرسیونی	آماره t	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۲/۹۷۱	۱۳/۰۳۸	۰/۰۰۰
همدردی	۰/۱۴	۲/۴۰۹	۰/۰۱۷
ضریب تعیین	۴/۳	آماره F ۵/۸۰۶ (۰/۰۱۷)	
ضریب تعیین تعدیل شده	۳/۶	دوربین-واتسون (۱/۹۹۴)	



بررسی نتایج جدول خلاصه آماری مدل رگرسیونی با روش گام به گام نشان داد از بین ۴ مولفه خودآگاهی، مدیریت بر عواطف، مهارت اجتماعی و همدردی وارد شده به مدل تنها مولفه همدردی به عنوان مولفه موثر بر اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود در مدل باقیمانده است که در جدول خلاصه آماری در یک سطر مشاهده می گردند. بررسی ضریب تعیین مدل رگرسیونی نشان داد همدردی به تنهایی توانسته ۴/۳ درصد از کل تغییرات اعتماد سازمانی کارکنان را تبیین نماید و مابقی تغییرات سهم عوامل دیگر و رویدادهای تصادفی است که خارج از مدل می باشند. به طور کلی نتایج مدل رگرسیونی نشان داد نسبتی از واریانس متغیر وابسته که می توان به وسیله رگرسیون آن را توضیح داد، معادل ۴/۳ درصد است. همچنین از طرفی با توجه به اینکه سطح معنی داری مقدار آماره $F(5/806)$ در سطح اطمینان ۹۵ درصد، کمتر از ۵ درصد است، بنابراین می توان ادعان کرد مدل برآورد شده معنی دار است یعنی همدردی تاثیر معنی داری اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود در سطح خطای ۵ درصد دارد. بررسی ضریب رگرسیونی متغیر همدردی (۰/۱۴) نشان داد در سطح خطای ۵ درصد تاثیر مثبت و معنی داری بر اعتماد سازمانی کارکنان شهرداری شاهرود بود. در خصوص فرضیه دوم با توجه به اینکه هیچکدام از مولفه های هوش معنوی تاثیر معنی داری بر اعتماد سازمانی نداشتند بنابراین هیچ مدل رگرسیونی برآورد نگردید.

۴. بحث و نتیجه گیری

هوش عاطفی به عنوان توانایی درک عواطف و نیازهای افراد، در راهی که اهداف کوتاه و بلندمدت سازمانی را تحقق میبخشد و باعث رضایت افراد میشود، از اهمیت زیادی برخوردار است. همانطور که اشاره شد، طبق نظریه گلمن، هوش عاطفی شامل ۴ مولفه خود آگاهی، مدیریت بر عواطف، همدردی و مهارتهای اجتماعی است که قابل یادگیری است و در نتیجه آموزش این مهارتهای عاطفی، زمینه برقراری ارتباط با دیگران در محیط کار و اجتماع فراهم میشود و حس همکاری بین افراد و عملکردشان افزایش خواهد یافت. هوش عاطفی به عکس بهره هوشی قابل تغییر و وابسته به شرایطی است که فرد در آن بزرگ می شود و این نکته مثبت زندگی است و بهتر است احساسات و هیجانات خود را کنترل کنیم. ما تنها قسمتی از خلق و خوی خود را از طریق وراثت و ژنتیک دریافت می کنیم و محکوم نیستیم که تا آخر عمر با همان خلق و خوی زندگی کنیم. هوش منطقی از طریق وراثت و هوش عاطفی از طریق آموزش و یادگیری ایجاد می شود. دانیل گلمن محقق و پژوهشگر دانشگاه رانگز می گوید: «بدون داشتن هوشی عاطفی بالا هم می توان در رهبری موفق شد به شرطی که خیلی خوش شانس باشیم و شرایط به نفع ما باشد (شریفیان ثانی ۱۳۸۳)

امروزه اکثر سازمان ها برای حفظ موقعیت رقابتی خود نیاز به تغییرات سریع دارند و تغییرات سریع مستلزم آن است که سازمان ها دارای رهبران و کارکنانی باشند که انطباق پذیر بوده و به صورت موثر کار کنند، رهبران موثر کسانی می باشند که نتایج را در یک چارچوب زمانی معین بدست آورند تا برای کار خود مؤثر واقع شوند (بارلینگ و دیگران ۲۰۰۰)

اثربخشی سازمانها مستلزم برخورداری، حفظ و نگهداشت کارکنان متخصص و با مهارتهای بالا است و مؤثر بودن آنان بر مهارتهای مدیران و روابط کارکنان با سرپرست مستقیم آنان بستگی دارد. رهبران مؤثر در یک روش اساسی با یکدیگر شباهت دارند و همه آنها از درجه بالایی از آنچه به عنوان هوش عاطفی شناخته شده برخوردارند. مدیران مؤثر با کسب توانایی شناخت احساس کارکنان درباره وضعیت کاریشان و مدیریت عواطف و احساسات خود و با مداخله مؤثر، مانع یأس، ناامیدی، نارضایتی و خروج کارکنان از سازمانها میشوند.

از طرف دیگر با برخورداری از معنویت، مدیران خواهند توانست نه تنها بهره وری را در محیط کار یاز سازمان خود بهبود بخشند، بلکه از آن مهم تر می توانند به آرامش خاطر، رضایت باطن و شادی طولانی دست یابند و محیطی را فراهم آورند تا همکارانشان



نیز از آن بهره مند شوند (کاظمی، ۱۳۸۳). از منظر کینگ معنویت از طریق هوش معنوی می تواند به سازگاری فرد منجر شده و بر فرایند حل مسئله اثرگذار باشد (کینگ، ۲۰۰۸).

اعتقاد به این امر که وجود اعتماد در محیط های کاری به عنوان یکی از عوامل مهم بالقوه ای است که میتواند در بلندمدت به عنوان منبع مزیت رقابتی باشد، روز به روز بیشتر میشود. اعتماد سازمانی برای جامعه پذیری موفق، همکاری، کارگروهی مؤثر و کمکهای بلندمدت برای حداقل کردن خطرات و کاهش هزینه های عملیاتی مهم است (لامسا و پوستیت، ۲۰۰۶). به علاوه اعتماد سازمانی، مشارکت در تصمیمگیری را افزایش میدهد و محیط کاری مولدی را ایجاد میکند (اسمیت، ۲۰۰۵).

اهمیت اعتماد و نقش محوری آن در موفقیت سازمانی امروزه بر کسی پوشیده نیست. پی ریزی، حفظ و ارتقاء سطح اعتماد، سنگ بنای موفقیت سازمانها در قرن حاضر است. در صورت عدم اعتماد در روابط سازمانی، سایر مباحث پیشرفته مدیریتی بی معنی گشته و تلاشها برای افزایش بهره وری به نتیجه نخواهد رسید. در عوض اگر در سازمانها اعتماد وجود داشته باشد، قابلیت انعطافپذیری و سازگاری با محیط بیشتر شده، راحتتر میتوانند ساختارهای درون و برون سازمانی خود را اصلاح کنند و فرایند تغییر را اثر بخش تر طی نمایند. ضمن اینکه در چنین سازمانهایی شاهد بهبود عملکرد خواهیم بود.

علیرغم وجود سردرگمی در مفهوم اعتماد، مدیریت میتواند با استفاده از رویکرد فرایندی که در این تحقیق ارائه شد، طی مراحل اعتماد سازی را در سازمان محقق سازد. ناگفته نماند که فرایند توسعه اعتماد در عمل بسیار پیچیده بوده و ممکن است با چالشهای متعددی مواجه گردد. از اینرو در این تحقیق به رفتارهای مرتبط با هوش عاطفی و معنوی و تعیین ابعادی که می تواند پیش بینی کننده اعتماد کارکنان باشد پرداخته شد.

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش معنوی و عاطفی کارکنان شهرداری شهرستان شاهرود و تاثیر آن بر اعتماد سازمانی انجام گرفت.

یافته های پژوهش نشان داد هوش عاطفی رابطه معناداری با اعتماد سازمانی داشت. در بین مولفه های هوش عاطفی، مولفه های خود آگاهی، مدیریت بر عواطف و همدردی رابطه مثبت و معناداری با اعتماد سازمانی داشتند اما مولفه مهارت اجتماعی رابطه ی معناداری نشان نداد.

همچنین بررسی نتایج فرصیه اصلی دوم نشان داد هوش معنوی و مولفه های آن هیچکدام با اعتماد سازمانی رابطه معناداری نشان ندادند.

بررسی مدل رگرسیونی نشان داد در بین مولفه های هوش عاطفی تنها مولفه همدلی تاثیر مثبت و معناداری بر اعتماد سازمانی کارکنان داشت.

سیترا (۲۰۰۴) نشان داد ارزیابی بیان عواطف در پرورش حس اعتماد مبتنی بر عواطف کارکنان حائز اهمیت است. بررسی گروههای جمعیت شناختی نشان داد هوش عاطفی و هوش معنوی تفاوت معناداری بین مردان و زنان داشت. اما اعتماد سازمانی تفاوت نداشت. در بین گروههای سنی هوش معنوی و عاطفی و اعتماد سازمانی تفاوت معناداری داشتند. در بین گروههای تحصیلی، تنها هوش معنوی تفاوت معناداری داشت و در بین گروههای سوابق کاری تفاوت معناداری مشاهده نشد.

با توجه به نتایج بدست آمده میتوان بیان کرد همدلی ضمن ایجاد انسجام بیشتر اعتماد سازمانی میتواند زمینه های ظهور یک فضای عاطفی را در سازمانی که کارکنانش خود را وابسته به دیگران مبینند فراهم نموده و به عنوان راهکاری سودمند به منظور اثربخش نمودن فعالیتهای کارکنان مورد استفاده قرار گیرد.



منابع

- اشجع، آ. نوری، آ. عریضی، ح. سماواتیان، ح. (۱۳۸۸)، رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان، شماره ۴۰.
- الوانی، سیدمهدی و دانایی فرد، حسن (1380)، دانش مدیریت، شماره 55، انتشارات دانشگاه تهران؛
- بابایی زکلیلی، محمدعلی مومنی، (۱۳۸۵)، پژوهشی درباره رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ی اول، شماره ی ۲، ص ۳۵-۶۲.
- پرندۀ آ، ایزدی آ، عبادی ع، قنبری م. (۱۳۹۰). " رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در مدیران پرستاری بیمارستان های نظامی روانشناسی نظامی ۶۹-۷۸.
- زارعی متین، ح، خیر اندیش، م، جهانی، ح، (۱۳۹۰)، شناسایی و سنجش مولفه های هوش معنوی در محیط کار (مطالعه موردی در بیمارستان لبافی نژاد تهران)، پژوهش های مدیریت عمومی، شماره دوازدهم، سال چهارم، ص ۹۴-۷۱.
- حسن زاده، ح (۱۳۸۳)، شناسایی عوامل موثر بر اعتماد سازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمان های اجرایی کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- خالکی، فاطمه، (۱۳۸۱) بررسی روابط موجود میان هوش عاطفی با هوش شناختی و اخلاقی و ارزیابی درست از خود در بین دانش آموزان ۱۷-۱۴ ساله ی شهر کاشان، تهران، دانشکده روان شناسی و علوم اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. (رساله ی کارشناسی ارشد سنجش و اندازه گیری).
- خراسانی، اعظم، (۱۳۸۳) بررسی ارتباط بین هوش عاطفی مدیران مدارس متوسطه شهر اصفهان با سبک رهبری آنان، خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، (رساله ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی).
- چاووشی س م (۱۳۸۶). بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ساغروانی، سیما (1388) معنویت، خود شکوفایی و هوش معنوی در محیط کار. فصلنامه علمی، پژوهشی و تخصصی گروه مدیریت، شماره 27، ۶-۳۱.
- سهرابی، فرامرز (۱۳۸۵)، «درآمدی بر هوش معنوی». فصلنامه معنا، ویژه ناه روانشناسی دین، شماره ۲.
- غباری بناب، باقر، سلیمی، محمد، سلیمانی، لیلا، نوری مقدم، ثنا (1386) فصلنامه علمی پژوهشی اندیشه نوین دینی، شماره دهم.
- سهرابی، ف، ناصری، ا، (۱۳۹۱)، هوش معنوی و مقیاس های سنجش آن، انتشارات آوای نور، تهران، چاپ



عبداله زاده، ح. باقرپور، م. بوژمهرانی، س. لطفی، م. (۱۳۸۸)، هوش معنوی، ترجمه و تالیف، انتشارات روان سنجی.

صمدی، پ. (۱۳۸۵)، هوش معنوی، اندیشه‌های نوین تربیتی، شماره ۲، سال ۳-۴.

قلی پور، آ؛ پور عزت، ع؛ حضرتی، م (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمانهای دولتی. نشریه مدیریت دولتی. دوره ۱. شماره ۲. صص ۱۰۳-۱۸.

گولمن، دانیل (۱۳۸۱). رهبری اصیل: محرک پنهان عملکرد برتر، ترجمه محمد احمدپور، گزیده مدیریت، شماره ۱۶، صص ۲۲-۳۱.

مختاری پور، م. (۱۳۸۴)، مدیریت و رهبری با هوش هیجانی، ماهنامه علمی - آموزشی در زمینه مدیریت سال شانزدهم، شماره ۱۶۵.

موسوی ح. طالب زاده نوبریان م، شمس مورکانی غ، (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش معنوی و رفتار شهروندی سازمانی معلمان دبیرستان های شهرستان زنجان، روان شناسی تربیتی (روانشناسی و علوم تربیتی)، ۶۵-۹۴.

Amram, Y. (2007) the seven dimensions of spiritual Intelligence; An Ecumenica

Avolio B.J., Zhu W., Koh W., & Bhatia.; (2004). Transformational leadership & organizational commitment: mediating role of psychological empowerment & moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 25.

Covey S R. (2004) . Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls. Free Press; Revised edition (November 9, 2004). 384 pages. Available from :<http://www.amazon.com>. [Accessed 1 july 2009].

Charlton, G. Human (2000), *Habits of Highly Effective organizations*, Van Schaik, Pretoria;

Crichton ,J.C.(2008)A qualitative study of spiritual intelligence in organizational

Colfax, R.S., Rivera, J.J., & Perez, K.T. (2010). Applying emotional intelligence (EQ-I) in the workplace: Vital to global business success. *Journal of International Business Research*, 9, 89-98.

De Furia, G.L.Facilitator,s (1996) *Guide to the interpersonal Trust Surveys*, Jossey-Bass. San Francisco, C.A;

Emmons, R. A. (2000). Is spirituality an intelligence? Motivation, cognition and the psychology of ultimate concern. *The international Journal for the psychology of Religion*. 10(1), 3-26.

Fitzory, T., (2007). *The importance of organizational trust* .best advice frame.

Garvin, D. (2000). "Learning in action: A guide to putting the learning organization to work", Harvard Business School Press, Boston, MA

George,M(2000)practical application of spiritual intelligence in the workplace Human.resource management international digest 14(5),3-5Buffalo, New Your. Crative Eduction Foundation Press.

Goleman, D. (1998): working with emotional intelligence, N. Y.Bantam Books.



Hosmer, L. T.(1995)." Trust-The connecting link between organizational theory and philosophical ethics".
Academy of Management Review, 20(2),379-403.

Howard, Barbara B., Stephen R. White.(2009). Spiritual Intelligence and Transformational Leadership: A New Theoretical Framework, *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, November 2009, Volume 3, Number 2.

Kipnis, D., (1996) "Trust and technology" in Kramer, R.M and Tyler, T. R. (Eds), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage, Thous and Oaks. CA, , pp. 39-50;

King, D, B. (2008). Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model and

Kirsten W. (2008), *Health and Productivity Management in Europe*. *International Journal of Workplace Health Management* 2008; 1(2):136-44.

Martins, N. (2002), (a model for managing trust), *Intenational Journal of manpower*, Vol. 23, No. 8;

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997).What is emotional intelligence? In p. Salovay & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implication for educator*. (pp. 3-24). New York: Psychoogy Press.

Mcknight, D. H. and Webster, J. (2001), "Collaborative insight or privacy invasion. Trust Climate as a lens for understanding acceptance of awareness systems", in Cartwright. S. and Early, P. C. (Eds), *The international handbook of organizational Culture and climate* , John Wiley, Chichester, p. 538;

Nasel, D. D. (2004). *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence*. Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. University of South Australia.

Reynolds, L., (1997), "The trust effect: Crating the High Trust, High Perfomance , organization, Nicholas Breal, London;

Robbins, S. P., (2003), "organizational Behavior»,NewDehli:practice, Hall of India,.

sisk, D.A& Torrance . E .D. (2001), *Spiritual intelligence. Developing bigher consciousness*.

Sounders, Mark. N. K. & Thormhill, A. (2003), (organizational Justice, Trust and the management of changen, *personal Review*, Vol. 32 , No, 3;

Tyler, Tom R., (2003), (Trust within irganization), *personal review*,Vol. 32, No. 5. _

Wolman, R. (2001). *Thinking with your soul: Spiritual intelligence and why it matters*. New York: Harmony

wiggles worth, C,(2004)spiritual Intelligence and why: t matters.www. consciouspursuits. com.

Zohar.D.& Marshal, I(2000) SQ: *Spiritual intelligence, the altimate intelligence* London, Bloomsbury

