

بررسی عملکرد در کارکنان

سعیده رزاقی^۱ (نویسنده مسئول) صفورا نقی زاده کچوسنگی^۲

^۱ ابواب جمعی اداره کل آموزش و پرورش استان تهران، واحد آموزش و پرورش ناحیه ۱ شهر ری، گروه علوم تربیتی، ایران
^۲ دبیر آموزش و پرورش - کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی استان تهران

چکیده

سابقه و هدف: این اعتقاد وجود دارد که عملکرد تنها در یک فضای تصمیم گیری، معنی پیدا می کند. یعنی تصمیم گیرندگان داخلی و خارجی شرکت باید در مورد عملکرد به توافق برسند. کلمه عملکرد به طور وسیع در مبحث مدیریت مورد استفاده قرار می گیرد. علیرغم تواتر استفاده از این کلمه، معنی دقیق آن، بندرت توسط نویسندگان صریحاً تعریف شده است.

مواد و روشها: مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی است و پس از بررسی مفاهیم با ارائه نتایج به پیشنهادات کاربردی پرداخته شده است. روش تحقیق حاضر توصیفی و روش گردآوری اطلاعات آن، کتابخانه ای است. بدین صورت که از منابع کتابخانه ای نظیر: کتاب، مقاله، منابع خارجی و ... و آموخته های محقق استفاده شده است.

یافته ها: از نظر این پژوهش مجموعه اغلب عملکرد با کارایی و اثربخشی تعریف شده است. مثلاً نیدلی در سال ۱۹۹۵ بیان می کنند که چون اثربخشی بیانگر میزان دستیابی به اهداف بوده و کارایی به این موضوع اشاره دارد که منابع از نظر اقتصادی، چگونه برای کسب هدف بکار رفته اند، می توان آنها را دو بعد مهم عملکرد دانست. یعنی هم علل داخلی (کارایی) و هم دلایل خارجی (اثربخشی) برای بخشهای خاص عملکرد، می توانند وجود داشته باشند. از اینرو عملکرد تابعی از کارایی و اثربخشی فعالیت های صورت گرفته است.

نتیجه گیری: از مباحث ایراد شده نتیجه گرفته می شود که مدیریت عملکرد شامل فعالیتهایی است که رسیدن به اهداف به صورت موثر و مداوم و با شیوه ای کارآمد را فراهم می کند. که می تواند بر عملکرد یک سازمان، ساختمان، کارمندان و یا حتی روند تولید یک محصول یا خدمت رسانی یا خیلی موارد دیگر متمرکز شود.

کلیدواژه ها: عملکرد، کارایی، اثربخشی، کسب هدف، تصمیم گیری.

مقدمه

مدیریت عملکرد به عنوان فرایند نظم دهی به منابع، سیستم و کارمندان سازمان ها برای اهداف و اولویت های استراتژیک (رزم ترفندی) هم شناخته می شود [۱]. اوبری مدیریت عملکرد را به عنوان عبارتی جامع در اواخر دهه ۱۹۷۰ مطرح کرد، تا فناوری (علوم به کار گرفته شده در روش های کاربردی) مدیریت کارکرد و نتایج (دو عنصر مهم آنچه که کارآیی یا عملکرد خوانده می شود)، را توصیف کند. تعریف رسمی مدیریت عملکرد به گفته دانیلز "یک سیستم مدیریتی داده گرای علمی است. که از سه عنصر اصلی اندازه گیری، بازخورد و تقویت مثبت تشکیل شده است [۲]. اشخاصی که درون یا بیرون سازمان هستند، می توانند تعاریف متفاوتی برای عملکرد ارائه دهند. تعاریف ارائه شده توسط فردی از درون سازمان، بر ایجاد نتایج از طریق اعمال انجام شده تمرکز دارد. در این حالت اگر افراد داخل سازمان، دیدگاه های متفاوتی به عملکرد نداشته باشند، یک تعریف یکتا و مشترک از عملکرد ارائه خواهد شد که در عمل کاری بس دشوار است. در مقابل یک فرد خارج از سازمان به شاخص های عمومی بر مبنای تعاریف آماری محتمل و از قبل تعریف شده نظیر آنچه در آنالیزهای مالی پیدا می شود، نظر دارد و کارهای واقعی سازمان در جعبه سیاه باقی خواهد ماند. در این صورت تعریف عملکرد توسط چنین فردی، بر پیش بینی اعمال و نیز بر تخمین احتمال نتایج مشخص آینده تمرکز دارد. بنابراین عملکرد از دیدگاه افراد خارج سازمان، باعث بحثهای بیشتر خواهد شد [۳].

مواد و روشها

پژوهش حاضر یک پژوهش کاربردی است که با استفاده از روش پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتوای استقرایی انجام گردیده است. در این مطالعه برای استخراج و تدوین مطالب از روش سه سو سازی استفاده گردید؛ یعنی مطالعه با بهره گیری از پژوهشهای مربوط و مبانی نظری انجام شد. این روش تحقیق از نوع روش تحقیق نظری است که با روش تحلیل محتوا و با رویکرد کیفی انجام گرفته است. ابزار جمع آوری اطلاعات، فیشهای برداشت شده از کتب گوناگون و از طریق مطالعه کتابخانه ای بوده است. قلمرو تحقیق، کلیه منابع اصلی و دست اول و همچنین منابعی بوده است که دیگران به صورت نقد در خصوص آنها تدوین نموده و به زبان های انگلیسی و فارسی بوده است. در این مورد محقق به سراغ منابع اولیه و وکتاب ها، آثار و نوشته های دست اولی که به طور مستقیم و غیر مستقیم به موضوع اشاره نموده رفته است. بر اساس تحلیل منابع، یافته های پژوهش را ارائه داده است و در نهایت این یافته ها را مورد بحث قرار داده است. شیوه انتخاب منابع که مبنای تحلیل قرار گرفته است، عمدتاً اصالت منبع، موثق بودن و مرجعیت نویسنده یا نویسندگان بوده است. همچنین قابلیت دسترسی به منابع نیز وجهه نظر قرار گرفته است و در پایان به جمع بندی و نتیجه گیری بحث می پردازیم.

مبانی نظری

مروری بر فرهنگهای لغات نشان دهنده تنوع معانی واژه عملکرد است. بنظر می رسد منطقی است که ابتدا لیستی از تمام این معانی ضمنی ارائه شود و از تجمیع آنها بتوان یک تعریف قابل استفاده برای عملکرد ارائه داد:

عملکرد، قابل اندازه گیری بوسیله عدد یا یک اصطلاح است.

عملکرد، انجام دادن چیزی است با یک قصد و نیت خاص (مثلاً ایجاد ارزش).

عملکرد، نتیجه یک عمل است (ارزش قابل اندازه گیری ایجاد می شود).

توانایی انجام یک نتیجه یا قابلیت ایجاد آن را عملکرد گویند (برای مثال، رضایت مشتری به نظر می رسد معیار قابلیت سازمان برای فروش آینده است) [۴].

عملکرد، مقایسه نتایج با چند الگو یا مرجع انتخاب شده یا تحمیل شده داخلی یا خارجی است.

عملکرد، نتایج مقایسه با انتظارات است.

عملکرد در روانشناسی، آن چیزی است که بروز داده می شود.

عملکرد در هنرهای نمایشی، نمایشی است که شامل ایفای نقش یا اعمال و نتایج اعمال است.

عملکرد، یک قضاوت توسط رقباست (مشکل اینجاست که تعریف کنیم چه کسی قاضی است و بدانیم در چه شرایطی قضاوت صورت می گیرد) بنابراین می توان گفت که عملکرد هم به عمل، هم به نتیجه عمل اشاره دارد. به عبارت دیگر، عملکرد به عنوان عمل امروز که مقدمه تولید مقدار مشخصی از ارزش خروجی فرداست، تعریف می شود [۵].

تاریخچه ارزیابی عملکرد

سابقه ارزیابی به گذشته های بسیار دور بر می گردد. مطالعات نشان می دهد که همواره در شکل گیری اجتماعات بشری تحت عنوان قبایل، پدیده تقسیم کار در بین اعضای قبیله در مواردی نظیر شکار، ایجاد امکان استراحت و غیره وجود داشته است. در این دوران ارزیابی عملکرد به صورت ابتدایی موجود بوده است به گونه ای که افراد موفق به گرفتن پاداش یا احتمالاً ترفیع مقام نایل شدند [۶]. نظام ارزیابی عملکرد به صورت رسمی، در سطح فردی و سازمانی از سال ۱۸۰۰ میلادی توسط رابرت اون در اسکاتلند در صنعت نساجی برای اولین بار مطرح گردید بطوریکه کالاهای تولید شده با استفاده از چوب هایی در رنگ های مختلف درجه بندی شدند که این کار در واقع نوعی ارزیابی از کیفیت و یا ستاده سازمان بوده است [۷]. در عصر حاضر، ارزیابی عملکرد در مقایسه با گذشته تکامل یافته و هم پا با سیر توسعه اندیشه های مدیریت، فرایند، ماهیت و کارکردهای آن توسعه و گسترش زیادی یافته است. می توان گفت ارزیابی عملکرد همراه با سیر توسعه اندیشه های مدیریت، توسعه پیدا کرده است. تغییر و توسعه شاخص های ارزیابی در قالب ارائه اصول عام و جهان شمول برای ارزیابی سازمان ها تا مدیریت کیفیت فراگیر، سیر توسعه نظامهای ارزیابی را نشان می دهد [۸].

احتمالاً مشهورترین تحقیق در زمینه ارزیابی عملکرد در نخستین سالهای دهه ۱۹۶۰ به وسیله هربرت مایر و همکارانش در شرکت جنرال الکتریک انجام شد آنها به این نتیجه رسیدند که ارزیابی های رسمی که به وسیله مدیران انجام می شود نمی توانند در اصلاح کارکنان و بهبود عملکرد زیر دستان اثر بخش باشند. کسانی که بصورت رسمی در رابطه با عملکرد شان مورد انتقاد قرار گرفته بودند وضع دفاعی به خود گرفته یا رنجیده خاطر شده بودند و پس از دریافت نتیجه ارزیابی عملکرد شان بدتر شده بود. در کشورهای اروپایی چون آلمان، انگلستان، فرانسه، هلند و سوئد سالهاست مسئله ارزیابی بعنوان جزء مهمی از عملیات استخدامی مورد استفاده قرار گرفته است. رابطه میان زیر دست و بالا دست یا کارمند و مدیر تنها از طریق ارزشیابی مفهوم پیدا می کند. در کشور های یاد شده ارزشیابی ها چنان با دقت و علاقه مندی انجام می شود که نتایج آن در همه موارد قابل استفاده است [۹].

روش های کمک به افراد برای بهبود عملکرد

۱. مشارکت در مهارت و دانش: تربیت توسط مدیر صف آموزشی در محل کار و بیرون محل کار، ارائه منابع مطالعه، آموزش الکترونیکی تخصصی وظایف جدید گردش شغلی
۲. عدم توانایی در درک وظیفه یا اهداف: بازبینی شرح شغل فعلی با مدیربازبینی و تفریح اهداف بحث با همکاران و اعضای گروه
۳. فقدان اعتماد به نفس: مشاوره توسط مدیرکمک از طرف اعضای گروه مشاوره توسط فرد ثالث
۴. عدم توانایی در ارتباط با الویت ها: اهداف بهبود، تربیت توسط مدیر
۵. فقدان کاربردی یا تلاش: اهداف بهبود [۱۰]

عملکرد و اندازه گیری

عملکرد چند بعدی است و شامل عناصری است که هم نتایج و هم فرآیندهای ایجاد نتایج را شامل می شود. از این رو معیارهای کیفی و کمی، تنها نمایندگان عملکرد هستند و نباید با عملکرد اشتباه شوند. به عنوان مثال تعاریف حسابداری و معیارهای عملکرد، نمایندگان ساختگی تصمیمات قبلاً اتخاذ شده مدیران هستند. عملکرد فقط وقتی وجود خواهد داشت که نتایج حاصله را بتوان شرح داد و یا اندازه گیری کرد و نیز بتوان آنها را در اختیار کسی قرار داد که قصد انجام کاری از طریق مدل به اشتراک گذاشته شده را دارد. شاخصها و معیارهای عملکرد نباید با عملکرد که این شاخص ها و معیارها تنها قسمتی از آن را توصیف می کنند، اشتباه گرفته شوند [۱۱].

تعریف عملکرد کارکنان

عملکرد کارکنان تعاریف متفاوتی دارد و هر یک از صاحب نظران به جنبه های خاصی از آن اشاره کرده اند: آرامسترانگ (۱۹۹۴) عملکرد کارکنان را این چنین تعریف کرده است دست یابی به اهدافی که کمیت و کیفیت آنها تعیین شده است [۱۲] این تعریف علاوه بر اینکه در ارتباط با ستاده ها و برونداها است، بلکه نشان می دهد که عملکرد کارکنان مرتبط با انجام کار و هم چنین نتایج حاصل می باشد؛ همچنین صاحب نظر دیگری عملکرد کارکنان را این چنین بیان کرده است عملکرد کارکنان عبارتست از تابع مشترک تلاش، توانایی و ادراک نقش [۱۳]. کنی استدلال می کند که عملکرد کارکنان فرایندی است که فرد به آن توجهی ندارد و در واقع جدا از هدف است [۱۴]. برنادین (۱۹۹۵) معتقد است که عملکرد کارکنان را باید به عنوان نتایج کاری تعریف کرد، زیرا که این نتایج قوی ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می کنند [۱]. براماچ (۱۹۹۸) دیدگاه جامع تری از عملکرد کارکنان را ارائه می دهد که در برگیرنده رفتار و نتایج است. وی عملکرد کارکنان به معنی رفتارها و نتایج می باشد رفتارها از عامل نشأت می گیرند و مطرح می کند که رفتارها نه تنها ابزارهایی جهت رسیدن به نتایج نیستند، عملکرد کارکنان را از فکر به عمل تبدیل می کند بلکه به نوبه خود پیامدهایی می باشند که از محصول فعالیت های ذهنی و فیزیکی گرفته شده اند و می توان آنها را جدا از نتایج دانست [۲]

شاخصه های عملکرد کارکنان

به طور کلی شاخصه های عملکرد کارکنان عبارتند از: شاخص رفتاری و شاخص فرایندی که عبارتند از:

الف) شاخص رفتاری:

۱ رعایت مقررات و انضباط اداری: حضور به موقع و انجام به موقع کارها؛
۲ رفتار و برخورد مناسب با ارباب رجوع: برخورد خوب، کوشش در جهت رفع مشکلات و پیگیری آن، روابط صمیمانه با همکاران؛

۳ جدیت در کار: اجرای سریع دیتورات، پیگیری امور محوله؛

۴ کوشش در جهت فراگیری کارها: کوشش در جهت افزایش مهارت های شغلی، فراگیری مهارت های مختلف، شرکت در کلاس های آموزشی؛ [۳]

۵ انعطاف پذیری: پذیرش اشتباهات، اصرار نوزیدن بیش از حد در مورد نظرات خود در پذیرش راهنمایی دیگران؛

۶ قابل اعتماد بودن: تسلط در کار و انجام آن بدون نظارت مستمر، توجه به درستی و صحت کار، دلسوزی در انجام کار، احساس مسؤلیت، مراقبت از وسایل؛

۷ خود جوشی: تشخیص نیازهای واحد و ارائه راه حل های مناسب برای رفع آنها و داشتن انگیزه برای کار و ایجاد کار سازنده، پیش قدم بودن در اجرای فعالیت های شغلی؛ [۴]

ب) شاخص فرایندی:

۱ عوامل مربوط به شرایط کار: تأمین وسایل، تجهیزات مناسب، امنیت شغلی و بیمه مسؤلیت؛

۲ عوامل مربوط به احترام و قدر و منزلت: احترام از سوی مدیران، ایجاد روابط صمیمی، تشویق و دلگرمی در میان افراد، رفع تبعیض و بی عدالتی؛

۳ عوامل مربوط به رفع نیازهای آموزشی و فراهم ساختن شرایط ارتقاء: برگزاری دوره های بازآموزی، فراهم ساختن زمینه تحقیق و پژوهش های علمی کاربردی، تقویت اطلاع رسانی؛

۴ عوامل مربوط به مشارکت: مشارکت در تصمیم گیری، نظر خواهی افراد در مورد موضوعات مرتبط با آنها؛ عوامل مربوط به مدیریت صلاحیت دار و شایسته [۵]

عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان

بسیاری از محققین عامل مؤثر بر عملکرد کارکنان را به شرح زیر بیان نموده اند: پورتر و لولر (۱۹۵۸) عامل ادراک نقش را عملکرد را تابعی از توان و تمایل می داند [۶]. اتکینسون (۱۹۶۸) علاوه بر ویژگی های فردی نظیر توان و تمایل، عوامل سازمانی و محیطی را نیز به عوامل فوق اضافه می کنند [۷]. لورنس و لورش (۱۹۸۰) مطرح می کنند و معتقدند که هدایت و سازمانی و انطباق کار با نیازهای محیطی بر عملکرد مؤثر است [۸]. هرسی گلداسمیت در آخرین تحقیقات مربوط به عوامل مؤثر بر عملکرد به هفت عامل اصلی به شرح زیر اشاره نموده است:

- ۱ توانایی: عبارتست از دانش کاری مربوطه، تجربه کاری مربوطه و استعداد؛
- ۲ شناخت یا وضوح (درک نقش): منظور درک و پذیرش کار، زمان، محل و چگونگی انجام آن کار می باشد. باید اهداف و برنامه های کاری مشخص بوده و فرد اولویت ها را در کار خود بداند. ضمناً تعیین محدوده کار و شرح وظایف از عوامل مؤثر در پذیرش و درک صحیح نقش می باشد.
- ۳ کمک یا حمایت سازمانی: عبارتست از حمایتی که کارکنان برای انجام موفق و مؤثر کار به آن نیاز دارند. عواملی مانند بودجه، تجهیزات و وسایل و ... متغیرهای مؤثر در انجام موفقیت آمیز کار می باشند.
- ۴ انگیزش یا تمایل: انگیزه عبارتست از یک محرک درونی برای بروز یک اقدام بیرونی توسط انسان که این اقدام ممکن است، فیزیکی، فکری و یا هنری باشد.
- ۵ بازخورد عملکرد: منظور از ارایه رسمی و غیر رسمی نتایج عملکرد روزانه به فرد باشد [۹].

سیستم فردی عملکرد کارکنان

هر فردی که در سازمان کاری را انجام می دهد، بخشی از سیستمی است که متشکل از داده، ستاده، پیامدها، بازخور، دانش/ مهارت و ظرفیت افراد می باشد که این سیستم را سیستم عملکرد می نامند؛ اگر یک سازمان نتواند این متغیرها را به درستی سازماندهی کند، عملکرد آن از سطح بهینه پایین تر خواهد شد [۱۰]. متغیرهای مذکور عبارتند از:

- ۱ داده ها: داده های عملکرد عبارتند از مواد جاری یا ضروری برای انجام کار.
- ۲ ستاده: چیزی است که فرد در سازمان تولید می کند.
- ۳ پیامدها: پاداش ها که نه تنها جبران خدمت، بلکه ارتقاء، جایزه و رضایت شغلی را نیز شامل می شود.
- ۴ بازخور: افراد باید نتیجه کار خود را به صورت واضح ببینند.
- ۵ دانش/ مهارت: آموزشی که به فرد داده می شود باید متناسب با کاری که انجام می دهد باشد.
- ۶ ظرفیت فردی: زمانی که کارچندان رضایت بخش نیست، این متغیر اولین چیزی است که مورد سؤال قرار خواهد گرفت [۱۱].

ارزشیابی (مربیگری و بازخورد عملکرد):

این بخش از ابزار اشاره به بازخوردهای غیررسمی روزانه و همچنین بررسی های دوره ای رسمی از عملکرد فرد دارد. یک فرآیند ارائه بازخورد مؤثر به فرد این امکان را می دهد تا به خوبی از وضعیت عملکردی خود آگاه شود. وقتی فردی از نحوه عملکرد خود آگاه نباشد، غیرمنطقی است که انتظار داشته باشید بتواند آن را بهبود دهد. اغلب مشکلات عملکردی از نحوه ارائه بازخورد عملکرد و مربیگری ناشی می شود. بسیاری از مدیران فقط در هنگام بروز خطاهای کاری به یاد این موضوع می افتند درحالی که شاید یکی از بهترین زمان ها برای بازخورد در هنگام انجام صحیح کارها توسط فرد است چرا که به آسانی می توان به انگیزش وی کمک کرد [۱۲].

هوش معنوی و عملکرد

از آنجایی که نوع رفتار و برخورد کارکنان منعکس کننده موفقیت و یا عدم موفقیت مدیر در سازمان است بنابراین، مدیریت آن از اهمیت و ضرورت والایی برخوردار است و انتصاب به جا و متکی بر ضوابط معین و وجود امکانات لازم برای ارتقاء و پیشرفت شغلی، افزایش عملکرد کارکنان را در پی خواهد داشت و عملکرد موفقیت آمیز مستلزم آن است که مدیران بتوانند با حسن نیت بسیار به ارزیابی عملکرد کارکنان بپردازند که این عمل باعث ایجاد انگیزه کارکنان و نهایتاً منجر به رشد عملکرد مثبت آنها می شود [۱۳].

برخورداری مدیران از هوش معنوی بیشتر باعث آرامش خاطر و رضایت باطن در کارکنان میشود. افزایش خلاقیت، خوش بینی، اعتماد به نفس و توجه به ارزش های والای انسانی را در محیط کار نمایان می کند و به طور مثبت بر عملکرد کارکنان تأثیر می گذارد لذا میتوان گفت پرورش مثبت هوش معنوی و مدیریت مؤثر بر عملکرد کارکنان پایدارترین منبع توسعه محسوب شده و نیاز اساسی سازمان های هزاره سوم است [۱۴].

از اواخر قرن گذشته، در دهه نود قرن بیستم نوعی یکپارچگی مجدد بین زندگی بیرونی و درونی در حال شکل گیری بوده است. یکی از حوزه های مهمی که یکپارچگی در آن مطرح شده است، محیط کسب و کار سازمان ها می باشد. بسیاری از امور که قبلاً در حیطه قلمرو خصوصی طبقه بندی می شدند، اکنون در حال تحمیل خود بر قلمرو عمومی می باشند. ورود مفاهیمی چون اخلاق، حقیقت، باور به خدا، درستکاری، وجدان و اعتماد و بخشش، معناجویی در کار، نوع دوستی و ... همه حکایت از ظهور پارادایم جدیدی دارند [۱].

به عقیده بسیاری از محققان، این پارادایم جدید محیط کار، که برگرفته از فیزیک کوانتوم، علوم سایبرنتیک، نظریه آشوب، علوم شناختی و در واقع عکس العملی به پارادایم خشک و مکانیستی مدرن است، پارادایم معنویت می باشد. در این راستا محیط های کاری سازمانهای دولتی نیز در قلمرو عمومی قرار می گیرند و بهبود عملکرد آنها نقش بسزایی در ارتقاء نحوه ارائه خدمات به شهروندان دارد. در مجموع با عنایت به اهمیت و ضرورت مفاهیم هوش معنوی و عملکرد کارکنان که در بالا اشاره شد با لزوم توجه به این دو مفهوم، این تحقیق تلاش کرد با هدف معرفی هوش معنوی به عنوان عامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان سازمان های دولتی و بررسی تأثیر هوش معنوی بر عملکرد کارکنان می پردازد [۲].

با مروری بر پژوهش های انجام شده در دهه های اخیر می توان به این نکته دست یافت که معنویت و هوش معنوی در ارتقاء سلامت روانی افراد و کاهش اختلالات ناشی از آن در درازمدت مؤثر بوده است [۳]. بهزیستی معنوی با افزایش خودآگاهی، ایجاد ارتباط و پیوند با اطرافیان و دریافت حمایت اجتماعی از سوی دیگران، افزایش حس اطمینان، معنی و هدف در زندگی و مقابله و سازگاری مؤثر با مشکلات روانی در کنار دیگر مؤلفه های مرتبط با سلامت روانی، موجب بهبود و ارتقاء سلامت روانی افراد در بلندمدت شده و سطح سازگاری افراد با رویدادهای زندگی را افزایش می دهد. افزایش خودآگاهی، ایجاد ارتباط و پیوند با اطرافیان و دریافت حمایت اجتماعی از سوی دیگران، افزایش حس اطمینان، معنی و هدف در زندگی و مقابله و سازگاری مؤثر با مشکلات روانی با استرس شغلی در بین کارکنان، رابطه معناداری دارد [۴]. با توجه به این که سلامت روحی و روانی کارکنان با کیفیت عملکرد آن ها در دانشگاه در ارتباط است، وجود محیط های کاری سالم و برخوردار از بهداشت روانی در کلیه سازمان ها از جمله دانشگاه ها بسیار ضروری است. در صورتی که کارکنان از معنویت و هوش معنوی بالایی برخوردار باشند، ممکن است محیط کار باعث برآوردن نیازهای آنان شده و سلامتی روحی و روانی شان تأمین شود. همچنین می توان گفت که مدیران باید به نیازهای معنوی افراد توجه داشته باشند و جهت ایجاد یک جو سازمانی پویا و انگیزاننده تلاش کنند، با چنین اقداماتی می توان امیدوار بود که کارکنان از انجام دادن وظیفه در سازمان لذت می برند، راضی ترند و استرس کاری کمتری دارند [۵].

بحث و نتیجه گیری

از مباحث فوق نتیجه گرفته می شود که نوع رفتار و برخورد کارکنان و انتصاب به جا و متکی بر ضوابط معین و وجود امکانات لازم برای ارتقاء و پیشرفت شغلی، افزایش عملکرد کارکنان را در پی خواهد داشت و عملکرد موفقیت آمیز مستلزم آن است که مدیران بتوانند با حسن نیت بسیار به ارزیابی عملکرد کارکنان بپردازند که این عمل باعث ایجاد انگیزه کارکنان و نهایتاً منجر به رشد عملکرد مثبت آنها می شود. لذا می توان گفت پرورش مثبت هوش معنوی و عملکرد مناسب کارکنان پایدارترین منبع توسعه محسوب شده و نیاز اساسی سازمان های هزاره سوم است. همچنین تاثیر فوق العاده هوش معنوی بر متغیرهای مهم سازمان همچون رهبری، انگیزش، خودکنترلی، قابلیت تغییر، ارتباطات، عملکرد و ... و نیز ارتباطش با دیگر انواع هوش سبب می شود معنویت و هوش معنوی به یک موضوع مهم در حوزه سازمان تبدیل شود. در نتیجه افراد راحتتر به یکدیگر اعتماد می کنند، اطلاعات و کارشان را به مشارکت می گذارند و با همکاران و اعضای گروهشان هماهنگ می شوند تا به اهداف نهایی خود برسند. افراد در سلسله مراتب سازمان نهایی که گرایش معنوی دارند، برای توانمندسازی یکدیگر تلاش می کنند. در موقعیت های تعارض از راهبردهای همکاری برد - برد استفاده می کنند. در نتیجه بررسی وجود ارتباط بین هوش معنوی با عملکرد سازمان بسیار حائز اهمیت است

منابع و مأخذ

- [۱] محمد محمودی میمند؛ ندا خدایاری و ولی محمد درینی (۱۳۹۳) بررسی تأثیر هوش معنوی بر عملکرد شغلی: سازمان مورد مطالعه شهرداری منطقه یک تهران، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار
- [۲] محمدرضا اسلامی؛ سعید اسلامی و بی بی معصومه متولیان (۱۳۹۳) پیش بینی عملکرد کارکنان براساس مولفه های هوش معنوی و هوش سازمانی (مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی) دومین همایش ملی پژوهش های کاربردی در علوم مدیریت و حسابداری، تهران، دانشگاه جامع علمی کاربردی
- [۳] محمدنژاد، حبیب؛ بحیرایی، صدیقه؛ حیدری، فائزه. (۱۳۸۸). مفهوم هوش معنوی مبتنی بر آموزه های اسلام، فصلنامه فرهنگ در دانشگاه اسلامی، سال سیزدهم، شماره ۲، انتشارات نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه ها.
- [۴] مقصود اسماعیل زاده؛ یوسف قاسمی و محمد جدی (۱۳۹۳) بررسی نقش واسطه ای خودکارآمدی در ارتباط بین هوش معنوی و عملکرد رفتاری (مورد مطالعه: کارکنان شهری آموزش و پرورش ناحیه دو اردبیل)؛ سومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری، گرگان، انجمن علمی و حرفه ای مدیران و حسابداران ایرانیان گلستان
- [۵] مقیمی، محمد؛ رهبر، امیرحسین؛ اسلامی، حسن. (۱۳۸۶). معنویت سازمانی و تأثیر آن در خلاقیت کارکنان (رویکردی تطبیقی)، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دوم، شماره های ۳ و ۴ انتشارات انجمن ایرانی اخلاق در علوم و فناوری، تهران.
- [۶] موسوی مقدم، سید رحمت الله؛ هوری، سهیلا؛ امیدی، عباس؛ ظهیری خواه، ندا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه هوش معنوی با خودکنترلی و مکانیسم های دفاعی در دانش آموزان دختر سال سوم متوسطه. فصلنامه علوم پزشکی دانشگاه آزاد. واحد تهران، دوره ۲۵. شماره ۱
- [۷] میرسپاسی، ن. (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی و روابط کار /نگرش راهبردی (استراتژیک). شروین، ۵۴۵
- [۸] نادری، ناهید؛ رجایی پور، سعید. (۱۳۸۹). مدیریت با رویکرد معنوی (شاخصهای ارزیابی تحقق معنویت در سازمان)، فصلنامه مطالعات اسلامی در علوم انسانی، سال اول، شماره اول.
- [۹] نرگسیان، عباس. (۱۳۸۶). رهبری معنوی در سازمان های معاصر. مجله تدبیر، شماره ۱۸۹

- [۱۰] نیک خو، مینا؛ رحمانی، محمدحسن. (۱۳۹۲). انواع هوش با تمرکز بر هوش معنوی. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد. مشهد، بهار ۱۳۹۲
- [۱۱] وست، ویلیام. (۱۳۸۳). روان درمانی و معنویت. ترجمه ی شهریار شهیدی و سلطانعلی شیرافکن. تهران: انتشارات رشد.
- [۱۲] هاشمی، ویدا؛ بهرامی، هادی و کریمی، یوسف. (۱۳۸۵). بررسی رابطه ی هوش هشت گانه گاردنر با انتخاب رشته و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان. مجله روان شناسی ۲۸۸. شماره ۳۹، سال دهم، شماره ۳
- [۱۳] هرسی، پاول؛ بلانجارد، کنت اچ. (۱۳۸۲) مدیریت رفتار سازمانی، چاپ هشتم، تهران، مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی.
- [۱۴] یعقوبی، مریم؛ کریمی، سعید؛ حسن زاده، اکبرغ جواد، مرضیه؛ ماندگار، حسنعلی؛ عابدی، فرزانه. (۱۳۸۸). بررسی از دید مدیران (ارشد، اداری و پرستاری) achieve وعامل مؤثر بر بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مدل. بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان. فصلنامه بیمارستان، سال هشتم، شماره ۲