



بررسی تأثیر ابعاد رهبری معنوی بر رضایت شغلی کارکنان بانکی

جمشید صالحی صدقیانی^۱

مریم اخوان خرازیان^۲

مهدی بهرامزاده^{۳*}

کاظم حسنزاده^۴

آرزو سهرابی^۵

چکیده

در عصر حاضر مهم‌ترین چالش سازمانی عدم اطمینان، پیچیدگی، جهانی‌سازی و تغییرات فزاینده فناورانه است. موفقیت سازمانی با این شرایط مستلزم تغییر در فعالیت‌های سازمانی، به‌ویژه رهبری و اداره سازمان‌های هزاره سوم، است؛ بنابراین کسب موفقیت با این شرایط و موقعیت مستلزم تغییر در چگونگی اداره و رهبری سازمان‌ها است. هدف اصلی پژوهش حاضر این است که رابطه بین رهبری معنوی به‌عنوان متغیر مستقل از یک سو با رضایت شغلی کارکنان به‌منزله متغیر وابسته از سوی دیگر بررسی شود؛ بنابراین فرضیه این پژوهش بر اساس وجود رابطه رهبری معنوی و رضایت شغلی تدوین شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان ستادی و صفی «بانک ملی» شهر قم مشتمل بر ۶۳۰ نفر در ۳ حوزه امور شعب است که به علت گستردگی جامعه آماری و طبقات آن از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی تصادفی استفاده شد. بر این اساس نمونه آماری شامل ۲۴۲ نفر است. در این پژوهش که پژوهشی توصیفی - تحلیلی و مطالعه‌ای از نوع همبستگی است، اطلاعات لازم با استفاده از دو نوع پرسشنامه دارای اعتبار و روایی قابل قبول با طیف لیکرت جمع‌آوری و به کمک آمار توصیفی و استنباطی بررسی و تحلیل شد. تحلیل اطلاعات با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن حاکی از این است که رابطه بین رهبری معنوی و رضایت شغلی کارکنان معنادار است؛ به‌علاوه تمامی مؤلفه‌های رهبری معنوی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارند؛ همچنین تحلیل رگرسیون چندعاملی نشان می‌دهد که از میان مؤلفه‌های رهبری معنوی، چشم‌انداز سازمانی، عشق به نوع‌دوستی و عضویت بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی دارند.

کلیدواژه‌ها: رهبری معنوی (چشم‌انداز سازمانی، عشق به نوع‌دوستی، ایمان به کار، معناداری در کار، عضویت در سازمان، تعهد سازمانی، بازخورد عملکرد) و رضایت شغلی.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۹/۱۳، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۲/۲۷.

۱. استاد دانشگاه علامه طباطبایی.

۲. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید بهشتی.

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق.

E-mail: mahdibahranzadeh@yahoo.com

۴. کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران.

۵. کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران.

۱. مقدمه

از آنجاکه واژه «معنویت»^۱ در زمینه‌های گوناگونی به کار می‌رود، تعریف آن مشکل است. موضوع معنویت، دل‌مشغولی دیرپای بشر بوده است؛ اما بررسی نقادانه و تطبیقی معنویت در زمینه‌های جهانی، پدیده نوظهوری است. بسیاری از ادیان، واژه دقیقی برای رساندن مفهوم معنویت ندارند. با وجود این، امروزه مفهوم معنویت عمومیت یافته است. مفهوم معنویت در محیط کار^۲ و رهبری معنوی^۳ که امروزه مورد توجه مدیران عالی و میانی سازمان‌ها قرار گرفته است یکی از عوامل مؤثر در افزایش کارایی^۴، اثربخشی^۵ و در نهایت بهره‌وری در سازمان‌ها محسوب می‌شود. الگوی رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث به وجود آمدن روحیه و انگیزش قوی در کارکنان و افزایش رضایت آنان از شغل و حرفه خود می‌شود. رضایت شغلی کارکنان^۶ یکی از شاخص‌های اثربخش مدیریت و رهبری در سازمان است. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه اهمیت زیادی دارد و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی، تجهیز نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر و افزایش مهارت‌های مداوم او را اجتناب‌ناپذیر می‌کند؛ بنابراین با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود؛ زیرا سال‌ها وقت و سرمایه گزاف صرف تربیت و پرورش انسان‌های متخصص، فهیم و متعهد می‌شود تا پس از سال‌ها برنامه‌ریزی به اوج بازدهی برسند. در صورت خروج آنان از سازمان، به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آن‌ها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد؛ به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود، زمان‌بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است.

پویایی و کارآمدی هر نظام در گرو زمینه و بستر سالم فعالیتی آن نظام خاص است و بانک‌ها نیز با توجه به ماهیت فعالیت خود، نه تنها از این امر مستثنا نیستند؛ بلکه بیشتر از سایر نظام‌ها نیازمند فضایی سالم در خصوص چگونگی برخورد و رفتار مدیران ارشد با کارکنان هستند. با توجه به نقش مهم بانک‌ها در پیشبرد اهداف اقتصادی، یکی از پیش‌نیازهای اساسی برای رسیدن به این اهداف، نیروی انسانی یا عامل انسانی است. با توجه به اینکه امروزه صنعت بانکداری در تمام دنیا به‌عنوان یکی از تأثیرگذارترین عامل محرک نظام اقتصادی مطرح است؛ به طوری که بدون بهره‌مندی از نظام پویا، کارآمد و سالم بانکی دستیابی به هرگونه رشد و شکوفایی و توسعه عملاً ممکن نخواهد بود. پژوهشگران در پژوهش حاضر به دنبال این هستند که دریابند میزان رضایت

-
1. Spirituality
 2. Workplace Spirituality
 3. Spiritual Leadership
 4. Performance
 5. Effectiveness
 6. Employee Job Satisfaction

شغلی کارکنان و ارتباط آن با سبک رهبری معنوی مدیران (رؤسای شعب) در جامعه مورد پژوهش چگونه است؟ زیرا هر چه کارکنان از شغل خود و جنبه‌های مؤثر بر آن راضی‌تر باشند به همان اندازه در پیشبرد اهداف سازمان تلاش بیشتری می‌کنند؛ همچنین تنوع فعالیت‌ها و آزادی برای اجرای کار تأثیر زیادی بر رضایت شغلی دارد (کیت دیوس و نیواستورم، ۱۳۷۵: ۱۳۰). هر چه هدف‌های سازمان به خواسته‌ها و آرمان‌های کارکنان نزدیک‌تر باشد و مدیریت بتواند نگرش مثبت شغلی در افراد ایجاد کند و به عبارتی، شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی آنان فراهم آورد، سریع‌تر و بهتر به نتایج مثبت و آرمانی خود دست می‌یابد. هدف از انجام این پژوهش سنجش سبک رهبری معنوی و مهم‌تر از آن یافتن دلایلی مبنی بر وجود رابطه بین سبک رهبری معنوی مدیران و رضایت شغلی کارکنان است؛ به عبارت دیگر این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا بین سبک رهبری معنوی مدیران و رضایت شغلی کارکنان جامعه مورد مطالعه رابطه وجود دارد؟

بیان مسئله: نظریه پردازان کلید موفقیت سازمان را مدیریت مؤثر نیروی انسانی می‌دانند و با وجود حرکت سریع سازمان‌ها به سوی فناوری، نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و راهبردی سازمان بیش‌ازپیش مورد توجه قرار گرفته است.

امروزه نمی‌توان بدون توجه به نیازهای کارکنان و عواملی که در رضایت و درنهایت انگیزش آن‌ها تأثیر دارد و بدون آگاهی از عوامل مؤثر بر افزایش انگیزه، به‌سوی توسعه پایدار گام برداشت. از آنجاکه انسان در توسعه، نقش کلیدی دارد و تحقق توسعه به دست انسان صورت می‌پذیرد، برطرف کردن نیازهای روحی و روانی افراد اهمیت ویژه‌ای دارد.

بنا به پژوهش‌های جامعی که در میان مؤسسه‌های بانکی صورت گرفته است در میان کارکنان، رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین ابزارهای انگیزاننده‌ای است که نقش مؤثری در فراهم کردن زمینه‌های رشد، شکوفایی، زمینه پژوهش هدف مهم و اساسی بانک‌ها و ارتقای بهره‌وری را نیز فراهم می‌کند و بانک‌ها نیز در همین راستا اقدامات مناسبی به‌منظور ایجاد انگیزش و ایجاد حس تعلق سازمانی در میان کارکنان انجام داده‌اند که این امر موجب رضایت کارکنان، علاقه‌مندی بیشتر آن‌ها به شغل مورد تصدی و در نتیجه تأثیر مهمی در برآورده شدن اهداف سازمانی خواهد داشت.

حجم بالای کار و مسئولیت مالی فرساینده موجود در شعب بانک‌ها به‌گونه‌ای است که حتی وظیفه‌شناس‌ترین و سخت‌کوش‌ترین کارکنان نیز قادر به پاسخگویی همه انتظارات مشتریان و جلب رضایت کامل آن‌ها نیستند. آسیب‌شناسی سختی کار در شعب بانک‌ها، مؤسسه‌های مالی - اعتباری، صندوق‌های قرض‌الحسنه از آن نظر مهم است که بخشی قابل توجهی از سرنوشت این

بنگاه‌ها از دیدگاه جلب رضایت مشتری، شکست یا موفقیت در عرصه رقابت در شعب آن‌ها و تکلیف بسیاری از شعارهای تبلیغاتی بانک‌ها و تلاش‌هایی که به‌منظور جذب منابع و افزایش حاشیه سود صورت می‌گیرد در شعب و توسط کارکنان شعب رقم می‌خورد.

اصولاً سروکار داشتن همه‌روزه با مبالغ هنگفتی از وجوه نقد متعلق به مردم و دستگاه‌های دولتی و شرکت‌ها و صدور انواع و اقسام اسناد و مدارک بانکی برای مشتریان شعب که ذره‌ای بی‌احتیاطی و اشتباه در آن بهای سنگینی برای کارکنان به‌همراه دارد، کار در بانک‌ها را به شغل فی‌نفسه اضطراب‌آور و تنش‌آفرین تبدیل کرده است. اگر به همه این دشواری‌ها، شرایط موجود در محیط کار و فشارهای روحی و روانی از طرف مدیران بانک‌ها را نیز اضافه کرد، عمق مشکلات و سختی این قشر و دلیل فرسایش روحی و جسمی کار آنان روشن خواهد شد. امروزه مدیریت فشارهای روحی و روانی و به‌کنترل‌درآوردن این پدیده مخرب سهم اساسی و تأثیرگذار در روند موفقیت هر سازمان دارد؛ بنابراین شناخت ارتباط بین سبک مدیریت رؤسای شعب و رضایت شغلی کارکنان شعب «بانک ملی» می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود کار و نیل به اهداف سازمان یاری کند.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پیشینه پژوهش: بر اساس بررسی‌های انجام‌شده جنبه‌های مختلفی از موضوع رهبری معنوی در پژوهش‌های داخلی و خارجی بررسی شده است؛ اما پژوهشی که به‌صورت مستقیم ارتباط بین دو مؤلفه رهبری معنوی و رضایت شغلی کارکنان را مورد بحث و کاوش قرار دهد، یافت نشد یا در دسترس پژوهشگر نبود. چند مورد از پژوهش‌های صورت‌گرفته در زمینه رهبری معنوی به‌شرح زیر است:

قلتاش (۱۳۹۳)، در پژوهشی باعنوان «رابطه فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان»، رابطه بین فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی را بررسی کرده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اقلید بود. تحلیل داده‌ها نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بیش‌ترین میزان همبستگی را مؤلفه‌های چشم‌انداز مشترک با رضایت شغلی و کمترین همبستگی را مؤلفه توافق با رضایت شغلی داشتند. تمامی ابعاد فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم معناداری داشتند.

در پژوهش صادقی (۱۳۹۳)، باعنوان «تبیین رابطه رهبری معنوی با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان فارس»، یافته‌ها نشان داد که از میان مؤلفه‌های رهبری معنوی، نوع‌دوستی با رضایت شغلی رابطه معناداری ندارد؛ درحالی‌که سایر مؤلفه‌ها، یعنی

چشم‌انداز، ایمان به کار، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد با رضایت شغلی رابطه معنادار مستقیمی دارند؛ همچنین از میان مؤلفه‌های تعهد سازمانی، ایمان، نوع‌دوستی و چشم‌انداز نیز قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی هستند که ابعاد تعهد سازمانی، ایمان و چشم‌انداز قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی را در جهت مثبت دارند و بُعد نوع‌دوستی قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی را در جهت معکوس دارد.

و شریعتمداری (۱۳۹۴)، به بررسی تأثیر معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان ستادی نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه‌ها پرداختند. فرضیه اصلی پژوهش آن‌ها با استفاده از آزمون رگرسیون خطی ساده، بررسی و رابطه خطی بین معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رضایت شغلی اثبات شد. مقدار ضریب همبستگی به‌دست‌آمده نشان‌دهنده میزان تأثیر متغیر معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی بود. یافته‌ها نشان داد با افزایش ابعاد مختلف معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان افزوده خواهد شد.

پوریوسف و دستورانی (۱۳۹۱)، رابطه ویژگی‌های شخصیتی با سلامت روانی و رضایت شغلی را بررسی کردند. نتایج این پژوهش چند یافته اساسی را آشکار ساخت: سلامت روان کارکنان بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ ولی تأثیر ویژگی شخصیتی باوجدان بودن بر رضایت شغلی کارکنان و همچنین تأثیر ویژگی شخصیتی روان‌آزرده‌گرایی بر رضایت شغلی کارکنان اندک است. به‌جز ویژگی شخصیتی دلپذیر بودن، سایر ویژگی‌های شخصیتی (نورزگرایی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری و باوجدان بودن بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد و ویژگی شخصیتی دلپذیری نسبت به سایر ویژگی‌های شخصیتی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر معکوس دارد. خرده‌مقیاس‌های سلامت روان بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر است؛ به‌طوری‌که خرده‌مقیاس افسردگی نسبت به سایر خرده‌مقیاس‌های سلامت عمومی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.

جواهری‌زاده (۱)، به مقایسه نتایج ارزیابی عملکرد به روش سنتی و بازخورد عملکرد و رابطه آن با رضایت کارکنان «دانشگاه علوم پزشکی لرستان» پرداخت. یافته‌ها نشان داد که ارزیابی کارکنان به روش بازخورد ۳۶۰ درجه بر رضایت کارکنان تأثیر بیشتری دارد.

خائف‌الهی و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی باعنوان «بررسی مفهوم معنویت، تأثیر این متغیر بر سازمان و دلایل کاربرد آن در شیوه‌های مختلف رهبری» ضمن تبیین شاخص‌های معنویت به بررسی تأثیر معنویت بر موفقیت در رهبری پرداختند.

در پژوهش آتش‌سیرو و فیضی (۱۳۹۳) باعنوان «مطالعه ویژگی‌های رهبری معنوی مدیران و رابطه آن با رضایت شغلی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)»، نتایج پژوهش نشان داد که بین ویژگی‌های رهبری معنوی با کل مؤلفه‌های رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود

دارد؛ همچنین ویژگی‌های عضویت در سازمان، معناداری، چشم‌انداز سازمانی و بازخورد عملکرد می‌توانند به‌طور مثبت و معنادار مؤلفه‌های رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند. یوسف و تاهیر^۱ (۲۰۱۱)، چارچوبی برای بررسی رابطه نظریه رهبری معنوی و رضایت شغلی ارائه کردند. در مدل آن‌ها ابعاد رهبری معنوی، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، عضویت و معناداری بود.

کادیر علی و بیتانگ^۲ (۲۰۱۶)، سبک رهبری و عملکرد شرکت‌های چندملیتی در مالزی با متغیر میانجی رضایت شغلی را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها تأثیر مثبت و معناداری سبک رهبری معنوی بر رضایت شغلی را نشان داد؛ همچنین رضایت شغلی نقش میانجی در تمامی سبک‌های رهبری کاربردی، تحول‌گرا و معنوی بر عملکرد شرکت داشت.

عطا فر و همکاران (۱۳۹۲)، به بررسی تأثیر رهبری معنوی اسلامی بر عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج فرضیه اصلی پژوهش آن‌ها نشان داد که رهبری معنوی اسلامی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد؛ همچنین نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش نشان داد که ابعاد رهبری معنوی اسلامی شامل یادخدا، توکل، اخلاص، تقوا و معادگرایی بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

ملکی و همکاران (۱۳۹۴)، همبستگی رهبری معنوی با فضای اخلاقی سازمان و سلامت عمومی پرستاران را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن بود که بین رهبری معنوی و سلامت عمومی و بین رهبری معنوی و فضای اخلاقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بر مبنای یافته‌های پژوهش، کاربست رفتارهای نشان‌دهنده رهبری معنوی می‌تواند فضایی اخلاقی را فراهم آورد و سلامت عمومی پرستاران را ارتقا دهد.

همه پژوهش‌های انجام‌شده پیرامون رهبری معنوی نشان‌دهنده ضرورت توجه و اهمیت موضوع پژوهش در سازمان‌ها است؛ بنابراین پژوهشگر را بر آن داشت که به بررسی ابعاد رهبری معنوی بر رضایت شغلی کارکنان بانکی بپردازد.

معنویت و اهمیت آن در محیط کار: معنویت همچون اصطلاح «رهبری» دارای تعریف‌ها و برداشت‌های بسیار متفاوتی است و در زمینه‌های گوناگونی نیز به‌کار می‌رود. به نظر پالمر^۳ (۱۹۹۸)، معنویت همچون رهبری، موضوعی پیچیده و مبهم است و این پیچیدگی وقتی که این دو اصطلاح کنار هم قرار می‌گیرند، بیشتر می‌شود (Crumpton, 2011). هرچند موضوع معنویت، دل‌مشغولی دیرپای بشر بوده است؛ ولی بررسی نقادانه و تطبیقی معنویت در ابعاد

1. Yusof & Tahir
2. Kader Ali & Yee Tang
3. Palmer

مختلف نشان‌دهنده این نکته است که معنویت پدیده نوظهوری است. در اینجا به برخی از تعریف‌های معنویت اشاره می‌شود:

به گفته اندرسون^۱ (۲۰۰۲)، معنویت از واژه لاتین «اسپیریتوس»^۲ به معنای نقش زندگی یا «روشی برای بودن» و «تجربه کردن» مشتق می‌شود که با آگاهی یافتن از یک بُعد غیرمادی به وجود می‌آید و ارزش‌های قابل تشخیص آن را معین می‌سازد. این ارزش‌ها به دیگران، خود، طبیعت و زندگی مربوط هستند و به هر چیزی که فرد به عنوان غایی قلمداد می‌کند، اشاره دارد (Karadag, 2009).

در یک تعریف به نسبت جامع‌تر و دقیق‌تر، معنویت را به عنوان تلاشی در جهت پرورش حساسیت نسبت به خویشتن، دیگران، موجودات غیرانسانی و (نیروی برتر) خدا، یا کندوکاوی در جهت آنچه برای انسان شدن مورد نیاز است و جست‌وجویی برای رسیدن به انسانیت کامل دانسته‌اند (Hinnells, 1995).

در پژوهش‌های میتروف و دنتون^۳ (۱۹۹۹)، در تعریف‌های مختلف معنویت، نکته‌های کلیدی این‌گونه آمده است: رسمی، منسجم و سازمان‌یافته نیست؛ کاملاً جامع و فراگیر و پذیرای هر کسی؛ منبع نهایی معنا و هدف در زندگی؛ تقدس هر چیزی؛ منبعی لایزال از ایمان و نیروی اراده؛ هدف نهایی؛ غیرفرقه‌ای، فراتر از فرقه‌ها؛ جهانی و بدون بُعد زمانی؛ ابهت در حضور وجودی متعالی؛ احساس عمیق ارتباط متقابل با هر چیزی؛ آسایش و آرامش درونی (Mitroff & Denton, 1999).

تعریف معنویت با معنویت در محیط کار^۴ فرق دارد و وجه تشابه دو اصطلاح در واقع نبود یک تعریف جهان‌شمول است؛ زیرا هر فردی بر اساس نظر خویش به تعریف آن پرداخته است و رسیدن به یک تعریف موردقبول اکثریت مشکل به نظر می‌رسد. با وجود این به برخی از تعریف‌های متفاوت از معنویت در محیط کار صورت گذرا پرداخته می‌شود و سرانجام تعریف این پژوهش ارائه می‌شود.

اشموس و داچون^۵ (۲۰۰۰)، معنویت در کار را درک و شناسایی بُعدی از زندگی درونی و باطنی کارکنان که قابل پرورش است و به واسطه انجام کارهای با معنا در زندگی اجتماعی رشد و توسعه می‌یابند، تعریف می‌کنند (Pawar, 2008).

در تعریفی دیگر با تمرکز بر بُعد سازمانی بیان می‌شود که معنویت در کار عبارت است از: چارچوبی از ارزش‌های سازمانی برخاسته از دل فرهنگ که در آن افراد باور داشته باشند که

1. Anderson
2. Spiritus
3. Mitroff & Denton
4. Workplace Spirituality
5. Ashmos & Duchon

برای انجام کاری بامعنا استخدام شده‌اند و به رشد و تعالی فرد منجر می‌شود؛ همچنین از طریق ایجاد احساس کمال و شادی تسهیل‌کننده رابطه فرد با سایر افراد است (Vallabh, 2010). به کینجرسکی^۱ و همکاران (۲۰۰۴)، معنویت در کار عبارت است از: داشتن احساس شور و حرارت و انرژی مثبت کارکنان از کار و احساس اینکه آن‌ها دارای شغلی با معنا و هدفمند هستند، داشتن احساس رشد و پیشرفت در کار و احساس اتصال و پیوند با دیگران و داشتن هدف مشترک (Nasina & Doris, 2011).

بعد از مطالعه و بررسی‌های تطبیقی که درباره تعریف‌های گوناگون معنویت در کار انجام شد، تعریف زیر به دست آمد: «معنویت در کار، پرورش حساسیت و مراقبت در برقراری چهار نوع ارتباط مؤثر یک فرد نسبت به حضور و برقراری ارتباط با نیروی برتر (خدا)، نسبت به خویش، نسبت به همکاران، نسبت به محیط کاری و طبیعی به منظور معنا بخشیدن، هدفمند کردن، بروز خود تمام‌عیار در کار و یکپارچگی با هستی در راستای بالندگی شغلی در کار است» (فرهنگی و رستگار، ۱۳۸۵).

رضایت شغلی کارکنان: نیازهای فرد، محرک و برانگیزاننده او در اقدام به کار برای رفع این نیازها است؛ اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران کار می‌کنند؟ رایینز در این مورد معتقد است که توانایی انگیزش هر دو فرد در این میان نقش مهمی ایفا می‌کنند و باوجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می‌دهند. وی انگیزش را میل کار کردن تعریف می‌کند و از دیدگاه او کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد، فرد برای دستیابی به آن، فعالیت بیشتری انجام خواهد داد؛ تا حدی که هم‌تایان را از میدان به در کند (کیبری، ۱۳۶۹). برآورده شدن نیازهای شغلی رضایت‌خاطر فرد را فراهم می‌آورد و این احساس رضایت به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارایی مطلوب‌تر منجر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه‌اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است، برسد در او رضایت ایجاد می‌شود و خود را موفق احساس می‌کند.

از جمله عوامل مربوط به رضایت شغلی که موضوع مورد نظر «ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی (با مافوق - هم‌تایان و زیردستان)» است. ارتباط فرآیندی پویا و زیربنای بقا، رشد و تحول تمام سیستم‌های زنده در سازمان است. ارتباط، یکی از نقش‌ها و وظایف حیاتی انسان است که به وسیله آن انسان یا سازمان، اجزای داخلی خود را با هم مرتبط می‌سازند؛ یعنی مبادله افکار، احساسات، عقاید و معانی بین دو نفر از طریق علائم و اشارات (میرسپاسی، ۱۳۷۹).

گروهی، ارتباطات را در سازمان منحصر به گفت‌وگوهای اداری و نامه‌ها می‌دانند و آن را مترادف با گفت‌وگوی اداری در نظر می‌گیرند؛ اما معانی گوناگون از ارتباط در ذهن افراد وجود دارد. در مدیریت، ارتباط شامل اطلاعات و مفاهیم بین افراد شاغل در یک سازمان است و تنها به منظور وقایع و نظرها نیست؛ بلکه احساسات و عواطف را نیز دربرمی‌گیرد؛ بنابراین ارتباطات عبارت است از: انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساسات بین افراد در سازمان. (الوانی، ۱۳۷۴)

انسان به دلیل اجتماعی بودن، گروه‌های اجتماعی و محیط اجتماعی برای زندگی خود و دیگران به وجود می‌آورد. هر یک از افراد گروه‌های اجتماع‌های بشری روحیات خاص دارند و همانندی مطلق در سلوک و رفتار آن‌ها مشاهده نمی‌شود و افرادی که به عضویت سازمان‌های اجتماعی درمی‌آیند، هر یک اندیشه، عقیده، احساس و به‌طور کلی شخصیت خاص دارند. برخی خون‌مرد و کم‌کار، عده‌ای پرشور و زرنگ و گروهی اندیشمند و متفکر هستند. با در نظر گرفتن خصوصیات بالا، آمیزش و مراوده افراد انسانی با یکدیگر کاری بسیار پیچیده است. تلاش و فعالیت اجتماعی انسان‌ها در چارچوب سازمان‌های اجتماعی صورت می‌گیرد و از این تلاش‌ها برای رفع نیازمندی‌ها استفاده می‌شود. افراد انسانی با هم مجتمع می‌شوند تا در فعالیت‌های اجتماعی شرکت کنند و در این حالت در میان آن‌ها نوعی رابطه روحی و روانی و به عبارتی رابطه احساسی و عاطفی ایجاد می‌شود و بر اثر ایجاد این نوع رابطه معنوی بر سلوک و رفتار یکدیگر تأثیر می‌گذارند. «دیویس» این روابط انسانی را عاملی محرک در داخل و خارج سازمان‌های اجتماعی می‌داند (پرهیزکار، ۱۳۶۸).

برای رضایت شغلی مدل‌های گوناگونی ارائه شده که در هر یک از آن‌ها به فراخور دیدگاه و وضعیت موردنظر، شاخص‌هایی برای رضایت شغلی ارائه شده است. از جمله آن‌ها می‌توان به ماهیت کار، ترفیعات روابط با همکاران و مدیریت امنیت شغلی مشارکت در سازمان و غیره اشاره کرد.

روابط و مناسبت‌های همکاران، مهم‌ترین عامل در تعیین رضایت‌مندی شغلی است. در مطالعه‌ای هنگامی که مستخدمان اجازه یافتند همکاران خود را انتخاب کنند، رضایت‌مندی شغلی آنان افزایش و هزینه کار کاهش یافت؛ از سوی دیگر به‌طور سنتی مدیریت به‌عنوان بُعد مهم شغلی مطرح شده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که مدیریت «کارمندمدار» بیش از مدیریت «کارمدار» موجب رضایت شغلی می‌شود.

به‌طور کلی رضایت ناشی از نظام ارتباطی سازمان به تفاوت‌های موجود بین اینکه فرد چه چیزی را از طریق ارتباطات در سازمان می‌خواهد به‌دست آورد و چه چیزی را در این فرایند کسب می‌کند، وابسته است.

رهبری معنوی: در دنیایی که تغییرات جهانی با سرعت روزافزونی در پیش است، افراد بیش از گذشته نیازمند رهبرانی هستند که رفتارهای اخلاقی را از خود بروز دهند. مفهوم معنویت در محیط کار در دهه اخیر به یک پدیده مهم در سازمان تبدیل شده است و بسیاری بر این اعتقاد هستند که در کسب و کار امروز معنویت باید به عنوان جزء لاینفک رهبری در نظر گرفته شود. این ترکیب و انسجام بین رهبری و معنویت در سازمان می تواند به یک عامل عمده در دستیابی به سطوح بالاتر موفقیت و توسعه سازمانی تبدیل شود (Aydin & Ceylon, 2009). «جیمز مک گرگور برنز»^۱ در کتاب خویش با عنوان «رهبری» می گوید که رهبران معنوی از قدرت فراتر می روند و بدانجا می رسند که رابطه بین رهبر و پیروان بر پایه آرزوها، آمالها و نیازهای متقابل طرفین گذارده می شود. رهبران معنوی مجبور هستند تا به عهد خود و آنچه قول داده اند، وفا کنند. اگر رهبری از ویژگی های برجسته خود چون فرهمندی استفاده کند و افراد را مطیع خود سازد، نمی تواند شاخصی برای ارزیابی در مورد رهبری موفق یا مؤثر ارائه دهد. یک رهبر معنوی به ارزش ها توجه می کند و به پیروان خود دانش یا آگاهی های لازم و کافی را می دهد و تا آنجا پیش می رود که از آن ها می خواهد که رهبری بقیه را بر عهده بگیرند و با فراست و آگاهانه تصمیم بگیرند و به ندای وی پاسخ مثبت دهند. مسئله مهم دیگر رابطه بین رهبر و پیروان است که باید بر اساس اصول اخلاقی قرار گیرد.

رهبری معنوی اصولاً شامل ارزش ها، عقاید و رفتارهایی است که ذاتاً به خود فرد و دیگران انگیزه می دهد. اساس این نظریه، هوش معنوی^۲ است و از اصلی ترین عناصر آن، عشق است (Brown & Trevino, 2006; Garcia-Morales et al, 2008)؛ همچنین افراد با رهبری معنوی به عضویت، تعهد و فرهنگی توفیق می یابند که نوعی بقای معنوی برای آنان به همراه می آورد. رهبری معنوی غایت ایمان، اخلاق و رویکردهای رهبری مبتنی بر ارزش ها است؛ به بیان دیگر می توان رهبری معنوی را این چنین توصیف: رهبری معنوی زمانی رخ می دهد که فرد در موقعیت رهبر مظهر ارزش های معنوی همانند صداقت، راستگویی، قابلیت اعتماد و تحسین شده باشد (Toor & Ofori, 2007).

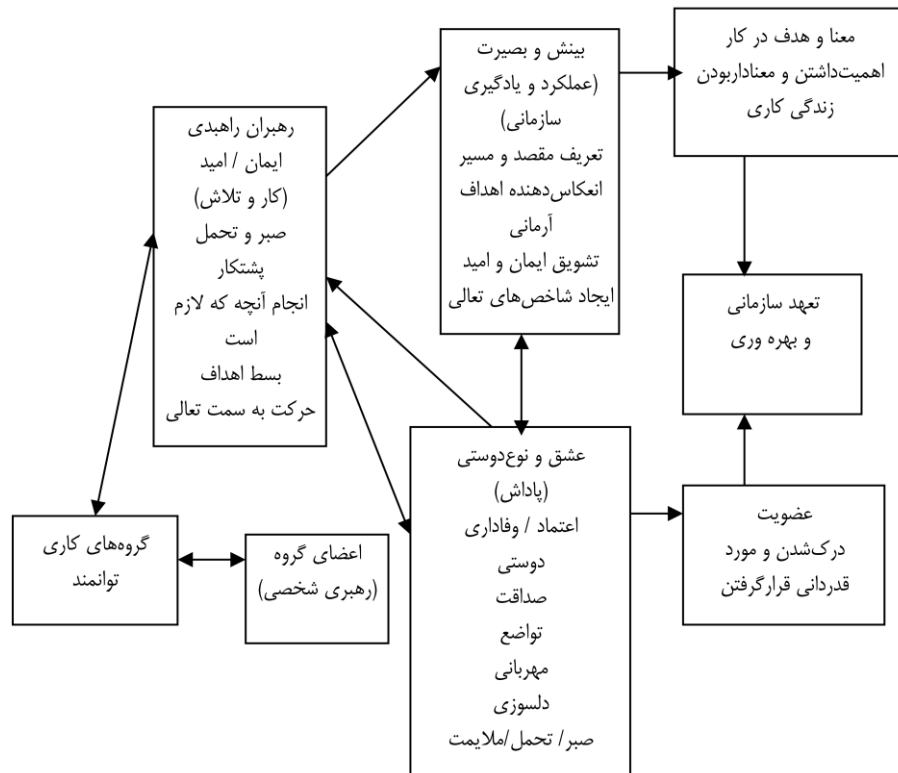
فری^۳ (۲۰۰۳)، رهبری معنوی را به عنوان فرایندی که در آن رهبر با استفاده از ارزش ها، طرز تلقی ها و رفتارهایی که لازمه انگیزش درونی خود و دیگران است، بقای معنوی اعضای سازمان را فراهم کند. وی این کار را در دو مرحله انجام می دهد: الف) با ایجاد یک چشم اندازی مشترک هر یک از رهبران و پیروان سازمان از طریق دیگر همکاران احساس می کنند که دارای

1. Mc Gregore Burns
2. Spiritual intelligence
3. Fry

شغلی با اهمیت و معنادار هستند؛ ب) رهبر معنوی با استقرار فرهنگ سازمانی / اجتماعی^۱ بر اساس ارزش‌های انسانی موجب می‌شود که کارکنان علاقه خاصی به خود و دیگران نشان دهند و این احساس در آنان به وجود آید که سایرین نیز دارای اهمیت هستند و باید از آنان به خاطر شغلشان قدردانی به عمل آید (Noghiu, 2011).

رهبری معنوی یک نظریه علی برای تحول سازمانی است که به منظور ایجاد سازمانی یادگیرنده و دارای محرک درونی به وجود آمده است. نظریه رهبری معنوی بر اساس مدل انگیزش درونی که ترکیبی از چشم‌انداز، ایمان به تحقق هدف، عشق به نوع دوستی و بقای معنوی است. هدف رهبری معنوی توجه به نیازهای اساسی پیروان است تا زمینه بقای معنوی آنان را فراهم آورد. چنین رهبر معنوی موجب می‌شود که کارکنان معنای واقعی شغل خود را درک و برای آن اهمیت قائل شوند (معناداری^۲)؛ همچنین به آن‌ها این احساس دست می‌دهد که شغلشان از نظر سازمان و سایر همکاران نیز دارای اهمیت است (عضویت^۳). این رهبران چشم‌انداز و ارزش‌های مشترکی برای کارکنان ایجاد می‌کنند و بستر توانمندی گروهی و سازمانی آنان را فراهم می‌آورند که در نهایت سطح رفاه زیستی و سلامتی و تندرستی کارکنان و همچنین بهره‌وری^۴ و تعهد سازمانی^۵ آنان افزایش خواهد یافت (Fry, 2003). با توجه به نظر فرای (۲۰۰۳)، مبنی بر اینکه رابطه علی و معلولی بین رهبری معنوی و تحول سازمانی وجود دارد برای تبیین مسئله پژوهش از مدل علی رهبری معنوی فرای (۲۰۰۳) استفاده شده است در ادامه برای روشن شدن مسئله و تبیین ارتباط بین متغیرهای پژوهش به صورت جداگانه مؤلفه‌های اصلی پژوهش تشریح خواهند شد.

1. Organizational & Social Culture
 2. Meaning/Calling
 3. Membership
 4. Productivity
 5. Organizational Commitment



نمودار ۱: مدل علی رهبری معنوی (فرا، ۲۰۰۳)

رهبری معنوی و رضایت شغلی: نوع برخورد مناسب مدیران سبب ایجاد روحیه قوی در کارکنان می‌شود و میزان خشنودی آن‌ها را در کار و حرفه بالا می‌برد. طبیعتاً این روحیه بالا و این میزان خشنودی در کار کارکنان تأثیر بسزایی دارد و موجب دلگرمی آن‌ها می‌شود؛ در نتیجه سبب می‌گردد که کارکنان با جدیت بیشتری فعالیت کنند. مسلماً این امر باعث دلگرمی کارکنان در انجام وظایف محوله خواهد شد و موجب همسویی اهداف فردی و سازمانی می‌شود. کارایی و رضایت شغلی در هر سازمان مورد توجه است هر فرد وقتی وارد سازمان می‌شود با مجموعه‌ای از خواسته‌ها و نیازها، تجربه‌های گذشته که بر روی هم انتظارهای شغلی او را می‌آفرینند به کار می‌پردازد و انتظار دارد اشتغال، نیازها و توقعات او را برآورده سازد و برای او نهایت رضایت را تأمین کند. خشنودی و یا رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساس‌ها و نگرش‌های مثبت است که فرد با آن به کار خود می‌نگرد و عوامل بسیاری در آن مؤثر است؛ در این میان عامل رهبری بااهمیت‌ترین و باارزش‌ترین عاملی است که نقش بسزایی در تحقق رضایت شغلی ایفا می‌کند. از آنجاکه مدیران به دنبال کسب اهداف سازمان هستند باید موارد بسیاری را در

کسب این مهم در نظر بگیرد. یکی از این موارد توجه به رضایت شغلی کارکنان است. مدیران در افزایش رضایت شغلی کارکنان خود نقش بسزایی دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان هر محیط کاری به‌شمار می‌روند. اینکه رضایت شغلی چگونه به‌دست می‌آید، مسئله‌ای است که افراد بسیاری با آن دست به‌گریبان هستند. عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می‌توانند رضایت شغلی در افراد ایجاد کنند. چه بسا نبود یک عامل از مجموع این عوامل می‌تواند از ایجاد رضایت در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی فرد از شغل خود از مهم‌ترین عوامل ایجاد رضایت شغلی در افراد است. مطالعه «هس مر»^۱ نشان می‌دهد که قبل از اخذ تصمیم‌های اخلاقی، مدیران باید راه‌حل‌های بسیاری را بررسی کنند و در انتخاب‌های اخلاقی، منافع سازمان را مدنظر داشته باشند؛ در نتیجه، کاربرد اخلاقیات به ارتقای رضایت شغلی، کارایی و اثربخشی سازمان منجر می‌شود (Brown & Trevino, 2006). نترلندز^۲ (۲۰۰۴)، به این نتیجه رسید که بین رفتارهای اخلاقی مدیران با رضایت شغلی کارکنان ارتباط مثبتی وجود دارد. هرباخ^۳ (۲۰۰۷)، نیز در بررسی خود نشان داد که تأثیر ارزش‌های اخلاقی متناسب با نگرش و رفتارهای مدیر است. اینکه مدیران چگونه ارزش‌های سازمانی را درک می‌کنند، به‌طور مستقیم به تعهد سازمانی، رضایت شغلی و رفتارهای تطبیقی بستگی دارد؛ از طرفی نتایج بررسی دلویت و همکاران^۴ (۲۰۰۷)، نشان داد که عوامل برتر برای ارتقای محیط کار اخلاقی، رفتارهای مدیران و سرپرستان هستند. ایجاد برنامه کاری انعطاف‌پذیر از جانب مدیران به‌عنوان عاملی مهم به رضایت شغلی منجر می‌شود (Deloitte & Touche, 2007). بررسی کرج^۵ (۱۹۹۶)، درباره افسران پلیس کشور چک نشان داد که نگرش‌های اخلاقی افسران رابطه بالایی با رضایت شغلی آنان دارد تا با عدم رضایت شغلی آنان. در این جامعه آماری، افسرانی که از نظر خودشیفتگی نمره بالایی گرفته بودند، ارتباط نگرش اخلاقی با رضایت شغلی در آنان بیشتر از افسرانی بود که از نظر خودشیفتگی نمره پایینی داشتند. نتایج بررسی پژوهشی در داخل ایران در مورد اخلاق و رفتار مدیران در سازمان‌های دولتی نشان داد که تناسب رفتار مدیران با ارزش‌هایی اعتقادی و فرهنگی و اجتماعی جامعه مهم‌ترین عامل اثربخشی آنان است (خورشید و محسنی، ۱۳۸۹).

نظریه رهبری معنوی یک نظریه علی برای تحول سازمانی است که به‌منظور ایجاد سازمانی یادگیرنده و دارای محرک درونی به‌وجود آمده است. با توجه به نظریه رهبری تحول‌آفرین، این

1. Hess mer
 2. Ntrlndz
 3. Hrbakh
 4. Deloitte & Touche
 5. krej

نظریه نیز توانایی رهبران را در به کارگیری قابلیت‌های پیروان خود در محیط متغیر امروزی کاملاً همساز کرده است و به رهبری از دیدی تازه نگاه می‌کند. نظریه رهبری معنوی بر اساس مدل انگیزش درونی توسعه یافته است که ترکیبی از چشم‌انداز، ایمان به تحقق هدف، عشق به نوع دوستی، معناداری در کار، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد رهبر است؛ بنابراین هدف رهبری معنوی توجه به نیازهای اساسی پیروان است تا موجبات رضایت شغلی آنان را فراهم آورد؛ در نتیجه فرضیه اصلی پژوهش به صورت زیر است:

فرضیه اصلی: رهبری معنوی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیرگذار است.

چشم‌انداز^۱: چشم‌انداز سازمان توصیف می‌کند که سازمان می‌خواهد در آینده‌ای دور به چه سازمانی تبدیل شود و افق آینده آن چیست؛ و نشان می‌دهد که افراد چه باور و آرزویی برای آینده سازمان خود دارند. چشم‌انداز به طور کلی جنبه الهامی دارد، نوعی قول و آرزو برای آینده است، چالشی است و در آینده طولانی مدت قرار است تحقق می‌یابد؛ به طور کلی آن چیزی است که سازمان در آینده می‌خواهد باشد و با هدف آفریدن آینده و نه پیش بینی آینده، ترسیم می‌شود. چشم‌انداز باید واقعی باشد و به مثابه ستاره قطب شمال است و نقش نیروی جهت‌دهنده و عاملی یکپارچه‌کننده را بازی می‌کند. در صورت اتفاق نظر بر یک چشم‌انداز سازمانی، فرهنگ حمایت از راهبردهای سازمانی شکل خواهد گرفت و باور مشترک در سازمان ایجاد خواهد شد. چشم‌انداز تصویر زنده سازمان در آینده است و تصویری مطلوب از آینده سازمان را ترسیم می‌کند که راهبردها برای تحقق آن تدوین شده‌اند. چشم‌انداز، وضعیتی است که مدیریت سعی می‌کند سازمان را به طرف آن رهبری کند و موجب هماهنگی در درون سازمان و سازگاری بین تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان می‌شود؛ بنابراین اعتقاد افراد سازمان به چشم‌انداز موجب بروز انرژی زیادی در سازمان می‌شود.

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رهبران معنوی حتماً باید دارای چشم‌انداز و در حرکت به سمت ایجاد چشم‌انداز باشند. رهبران معنوی سه کار انجام می‌دهند که عبارت‌اند از:

۱. به واقعیت وضع موجود احترام می‌گذارند؛

۲. زمینه را برای تحقق چشم‌انداز فراهم می‌کنند؛

۳. رهبران معنوی هر چیزی را برای تحقق یافتن چشم‌انداز هم‌راستا می‌کنند.

رهبر معنوی با ویژگی‌های منحصر به فرد خود چشم‌اندازی از آینده سازمان ایجاد کرده و به گونه‌ای در کارکنان نفوذ می‌کند که آنان به تحقق چشم‌انداز سازمان ایمان آورند و به آینده سازمان امیدوار باشند؛ به این ترتیب انگیزه درونی کارکنان را برای تلاش بیشتر افزایش می‌دهند؛

بنابراین رهبران معنوی با ایجاد چشم‌انداز و ارزش‌های مشترک برای کارکنان موجبات توانمندی فردی، گروهی و سازمانی آنان را فراهم می‌کنند که در نهایت سطح رفاه زیستی و سلامتی و تندرستی کارکنان افزایش خواهد یافت که امر رضایت شغلی کارکنان را فراهم می‌آورد؛ از این رو فرضیه فرعی اول پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه فرعی اول: مؤلفه چشم‌انداز سازمانی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرهنگ عشق و نوع دوستی: انسان موجودی است اجتماعی که عشق و علاقه به زندگی توأم با رفاقت و دوستی و انس با دیگران یکی از ضرورت‌های سازمان وجودی او است. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «من فقد اخا فی الله فکانما فقد اشرف اعضائه؛ کسی که دوست پاک ضمیر خود را که برای خدا با وی پیوند دوستی داشته از دست بدهد، مثل این است که شریف‌ترین اعضای بدن خود را از کف داده است» و باز می‌فرماید: «الغریب من لیس له حیب؛ غریب کسی است که او را دوست نباشد». احساس نیاز به معاشرت صمیمانه و همدلی و همراهی با دیگران، علاوه بر اینکه یکی از جلوه‌های زندگی اجتماعی به‌شمار می‌رود، ندایی است برخاسته از اعماق وجود انسان که او را به ایجاد ارتباط دوستانه و تماس با هم‌نوع فرا می‌خواند. هیچ انسانی با قطع پیوندهای دوستانه و بریدن از هم‌نوع و انزواگرایی و گوشه‌گیری، احساس آرامش نمی‌کند. اگر در مواردی خاص دیده می‌شود برخی افراد به انزواطلبی که نوعی بیماری است و یا زندگی فردی روی می‌آورند، بدون شک علت یا علل آن را باید در جایی دیگر جست‌وجو کرد. به همان میزان که انسان از ارتباط دوستانه با دیگران همراه با صفا و صمیمیت و یک‌رنگی لذت می‌برد و احساس آسایش و راحتی می‌کند، از تنگناهای ناشی از فقدان زندگی جمعی و قطع رشته مودت و دوستی با دیگران رنجور و آشفته و مضطرب می‌شود. هیچ چیز برای انسان غم‌انگیزتر و آزاردهنده و کشنده‌تر از این نیست که احساس کند در این دنیای پهناور، یکه و تنها است و هیچ قلبی برای او نمی‌تپد.

رهبر معنوی با رواج فرهنگ نوع‌دوستی در درون سازمان موجب می‌شود که افراد توجه عمیقی به خود و زندگی گذشته خود داشته باشند و روابط مطلوبی با دیگران برقرار کنند که این امر موجب می‌شود، شبکه‌های ارتباطی میان افراد شکل گیرد، رهبران به نیازها و علائق کارکنان خود توجه کنند و در نهایت رشد و توسعه آنان برای واگذاری اختیار و مسئولیت را مدنظر قرار دهند؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق به شکل ذیل صورت‌بندی می‌شود:

فرضیه فرعی دوم: مؤلفه عشق به نوع‌دوستی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

ایمان به کار: همواره در حیطه مدیریتی این سؤال مطرح می‌شود که آیا می‌توان توانمندی کارکنان را در سطوح مختلف ارتقا داد یا خیر؟ و چه طور می‌توان تلاش‌های کارمندان را جهت‌دار کنند تا حس مسئولیت در آنان ایجاد شود و افزایش یابد؟ کارکنانی لایق عنوان باارزش «خدمت‌گذار» هستند که به نحو شایسته تلاش می‌کنند. تمایل کارکنان به انجام کار و وظیفه به بهترین روش، همراه با خلاقیت، زمانی امکان‌پذیر است که به کار خود ایمان داشته باشند. معمولاً انسان‌ها نسبت به آنچه احساس می‌کنند مهم است، اشتیاق نشان می‌دهند و وارد عمل می‌شوند؛ بنابراین نگرش مؤمن برای ارتقای توانایی و انگیزش و در نتیجه شکل‌گیری کیفیت کار مؤثر خواهد بود. به‌طور کلی یک مدیر توانا باید با هدایت صحیح کارکنان و با تمرکز بر چهار عامل توانایی، مهارت، انگیزش و نگرش که به ویژگی‌های شخصی افراد مربوط می‌شود و فراهم آوردن موقعیت‌های مطلوب برای آنان، در راستای ترفیع این چهار عامل تلاش کند این عوامل می‌توانند راهگشای مناسبی برای مدیران باشند تا آنان بتوانند جامعه را به سوی سعادت هدایت کنند. چنان که رهبر معظم انقلاب فرمودند: «پیشرفت حقیقی تنها در سایه اخلاص، تلاش مداوم و علاقه به کار ممکن می‌شود». در واقع این رهبری معنوی است که در سازمان باعث شکل‌گیری اعتقادات معنوی و ایمان به کار در کارکنان شده و به‌عنوان یک محرک درونی در کارکنان باعث می‌شود تا آنان وظایف خود را به بهترین نحو انجام دهند و در نهایت باعث افزایش مسئولیت‌پذیری در کارکنان می‌شود؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم پژوهش به شکل زیر تدوین می‌شود:

فرضیه فرعی سوم: مؤلفه ایمان با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

معناداری کار: اثربخشی یک سازمان مستلزم ساختار مناسب و کارکنان شایسته با موقعیت کاری مناسب است. نیروی انسانی مهم‌ترین درون‌داد سازمان محسوب می‌شود و در سازمان‌ها انسان اهمیت ویژه‌ای دارد؛ زیرا در تمام مراحل این سیستم اعم از درون‌داد، فرآیند و برون‌داد نقش دارد. احساس کارکنان از اهمیت و هویت کاری خود بر عادات کاری آن‌ها اثر می‌گذارد و یکی از جنبه‌هایی که منبع احساس رضایت است، نگرش و علایق کارکنان نسبت به شغل و وظیفه خودشان و یکی از مفاهیم تعیین‌کننده علاقه کارکنان، پذیرش شغل خود و اهداف و ارزش‌های سازمان است. میل و رضایت کارکنان باعث کوشش آن‌ها در راستای تحقق اهداف سازمانی و تمایل قوی برای حفظ عضویت خود در سازمان می‌شود. رهبری معنوی موجب می‌شود، کارکنان معنای واقعی شغل خود را درک کنند و برای شغلی که دارند، اهمیت قائل شوند (معناداری)؛ یعنی اهمیت و معناداری کار از دید کارکنان باعث می‌شود که شناخت بیشتری نسبت به شغل خود داشته باشند، قدرت تحلیل شرایط و موقعیت فعلی و آتی سازمان را افزایش دهند و در نهایت

برای پذیرش مسئولیت‌های بالاتر آمادگی بیشتری داشته باشند؛ بنابراین فرضیه فرعی چهارم به شرح زیر تدوین می‌شود:

فرضیه فرعی چهارم: مؤلفه معناداری با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

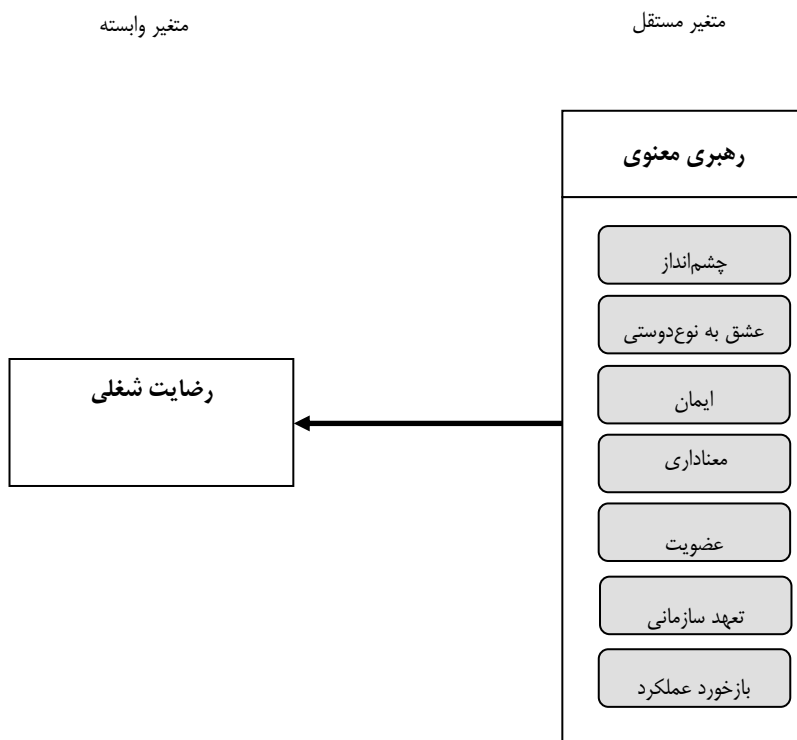
عضویت سازمانی: وجود رهبری معنوی در سازمان به کارکنان این احساس را می‌دهد که شغل آن‌ها از نظر سازمان و سایر همکاران نیز دارای اهمیت است (عضویت)؛ یعنی احساس داشتن کاری مهم از نظر سازمان و سایر همکاران باعث می‌شود که کارکنان جو اعتماد و صمیمیت را بین خود و سایر همکاران تقویت و توسعه دهند، روابط بین رهبران و کارکنان تسهیل شود و در نهایت کارکنان خود را در فرآیند تصمیم‌گیری‌های سازمان شریک و مسئول احساس کرده و به رهبران و سایر همکاران خود در سازمان کمک کنند؛ بنابراین فرضیه فرعی پنجم به صورت زیر تبیین می‌شود:

فرضیه فرعی پنجم: مؤلفه عضویت با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد

تعهد سازمانی: هدف کلی سازمان‌ها رشد همه‌جانبه انسان است. تعهد شغلی صرفاً به معنای وفاداری به یک سازمان نیست؛ بلکه فرایندی مستمر است که از طریق آن کارکنان سازمان علاقه‌مندی خود نسبت به شغل و سازمان و نیز موفقیت و خوشبختی خود را ابراز می‌کنند. تعهد شغلی دارای ابعاد یا متغیرهایی است که به عنوان عوامل تعیین‌کننده و مؤثر در تعهد شغلی محسوب می‌شوند؛ اما از جمله متغیرهایی که شاید بیشترین تأثیر را در افزایش آن داشته باشد رضایت شاغل به شغلش و وابستگی سازمانی که مصداق آن ارتباط روحی و عقلانی و دلدادگی به اهداف و رسالت‌های سازمان است و پایبندی به ارزش‌های کار که بر میل و اشتیاق بیشتر فرد نسبت به شغل خود و انتظاراتی که دیگران از شغل او دارند، دلالت دارد و سرانجام مشارکت شغلی که شامل درگیری و اشتیاق افراد برای پاسخگویی به خواسته‌هایی است که از شغل آنان انتظار می‌رود. در حقیقت، این رهبری معنوی است که این شرایط را در محیط کاری مهیا کرده و این احساسات را در کارکنان ایجاد می‌کند و با برانگیختن احساس تعهد سازمانی در کارکنان باعث احساس هویت، وفاداری و وابستگی آنان به سازمان می‌شود و حالتی در فرد به وجود می‌آورد که فرد، سازمان را معرف خود می‌داند و آرزوی باقی ماندن و پیشرفت کاری در سازمان را دارد؛ بنابراین این امر باعث می‌شود که کارکنان مشکل سازمان را مشکل خود بدانند و برای حل مشکلات سازمان گام بردارند و در نهایت اگر مدیران به آن‌ها اعتماد داشته باشند، از این طریق باعث افزایش مشارکت کارکنان در سازمان می‌شوند؛ از این رو فرضیه فرعی ششم پژوهش به شکل زیر تدوین می‌شود:

فرضیه فرعی ششم: مؤلفه تعهد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.

بازخورد عملکرد: رهبری معنوی با ارائه غیررسمی عملکرد روزانه کارکنان به آن‌ها و همچنین بازدیدهای رسمی دوره‌ای، بازخورد عملکرد آنان را فراهم می‌آورد؛ از این‌رو، بازخورد عملکرد باعث می‌شود که کارکنان در جریان چندوچون کار خود بر یک مبنای منظم قرار گیرند، از ضعف‌های عملکرد خود آگاهی یابند، نقاط قوت عملکرد خود را تقویت کنند، به کیفیت کار خود توجه کنند و در نهایت از طریق اطلاعات کسب‌شده از سوی رهبران در راستای اصلاح و بهبود سازمان گام بردارند؛ بنابراین فرضیه فرعی هفتم پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود:
فرضیه فرعی هفتم: مؤلفه بازخورد عملکرد با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری دارد.
بر اساس فرضیه‌های پژوهش مدل مفهومی به صورت شکل ۱، تدوین شده است.



شکل ۱: چارچوب مفهومی پژوهش

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به‌شمار می‌رود. از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش پژوهش به‌صورت پیمایشی بوده که از مهم‌ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است.

متغیرهای پژوهش: رهبری معنوی (چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، معناداری، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد) به‌عنوان متغیر مستقل و رضایت‌مندی به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند.

جامعه و نمونه آماری: نمونه آماری شامل کارکنان شاغل در «بانک ملی» مشتمل بر ۶۳۰ نفر در ۳ حوزه امور شعب (ستادی و صفی) است. به دلیل حجم گستردگی جامعه آماری و طبقات آن از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی تصادفی استفاده شد. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان حدود ۲۴۲ نفر برآورد شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن: ابزار اصلی سنجش در این پژوهش پرسشنامه است. داده‌های مربوط به رهبری معنوی با استفاده از پرسشنامه رهبری معنوی که توسط فرای (۲۰۰۵)، طراحی شده است، جمع‌آوری شد. در پرسش‌نامه یادشده در مجموع تعداد ۳۱ سؤال برای ۷ بُعد رهبری معنوی طراحی شده است که ۵ سؤال به علت بار عاملی کم حذف و در نهایت ۲۵ سؤال برای متغیر رهبری معنوی انتخاب شد؛ به طوری که هر یک از این ابعاد دارای چندین سؤال هستند. این سؤال‌ها، ۷ بُعد چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، معناداری، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد را می‌سنجد.

برای سنجش رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه رضایت شغلی استفاده شد. این پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان را در ۶ بُعد می‌سنجد که عبارت‌اند از: امکانات رفاهی، امکانات آموزشی، خط‌مشی و سیاست مدیریتی، روابط انسانی، امنیت شغلی و پایگاه اجتماعی.

به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس رهبری معنوی با ۲۵ سؤال، ۰/۸۹۳ و رضایت شغلی با ۱۸ سؤال، ۰/۸۰۶ بود. برای آزمون روایی سؤال‌ها از اعتبار محتوا و همچنین از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه‌ها از نظرهای متخصصان، استادان دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرهای افراد

یادشده، اصلاحات لازم به عمل آمد و بدین ترتیب اطمینان حاصل شد که پرسشنامه‌ها همان خصیصه موردنظر پژوهشگران را می‌سنجد. پرسشنامه‌های بالا در پروژه‌های دانشگاهی نیز به کار گرفته شده بود که این امر نیز به نوبه خود روایی ابزارهای مورد استفاده را تأیید می‌کند.

۴. تحلیل یافته‌های پژوهش و بررسی فرضیه‌ها

داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS^۱ در قالب روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی بررسی و تحلیل شد. میانگین و انحراف معیار هر یک از عوامل مورد بررسی در جدول ۱، ارائه شده است. با توجه به اینکه داده‌های گردآوری شده در پژوهش از نوع رتبه‌ای است برای بررسی همبستگی میان متغیرها از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

جدول ۱: ماتریس همبستگی ابعاد رهبری معنوی با رضایت شغلی

آباد	معنوی رهبری	چشم‌انداز	نوع دوستی به عشق	ایمان	معناداری	عضویت	سازمانی تعهد	عملکرد بازخورد	رضایت شغلی
رهبری معنوی	—								
چشم‌انداز	۰/۸۳**	—							
عشق به نوع دوستی	۰/۹۱**	۰/۸۶**	—						
ایمان	۰/۸۶**	۰/۶۴**	۰/۷۷**	—					
معناداری	۰/۷۹**	۰/۸۳**	۰/۶۹**	۰/۷۲**	—				
عضویت	۰/۸۲**	۰/۵۸**	۰/۷۳**	۰/۶۵**	۰/۷۶**	—			
تعهد سازمانی	۰/۸۹**	۰/۷۶**	۰/۷۹**	۰/۸۳**	۰/۷۴**	۰/۸۲**	—		
بازخورد عملکرد	۰/۹۳**	۰/۸۱**	۰/۷۹**	۰/۸۵**	۰/۸۲**	۰/۷۶**	۰/۶۴**	—	
رضایت شغلی	۰/۷۹**	۰/۸۰**	۰/۸۱**	۰/۶۳**	۰/۶۸**	۰/۸۵**	۰/۵۳**	۰/۵۷**	—

* Correlation is significant at the.01 level (2-tailed).

طبق جدول ۱، بین رهبری معنوی و رضایت شغلی کارکنان، ضریب همبستگی برابر با ۰/۷۹ است که در سطح خطای ۰/۰۱ قابل قبول است؛ همچنین در جدول بالا ضرایب همبستگی

عوامل مختلف نیز ارائه شده است که همبستگی مؤلفه رهبری معنوی و رضایت شغلی در آن مشخص شده است.

برای بررسی تأثیر ابعاد هفت‌گانه رهبری معنوی بر رضایت شغلی کارکنان از تحلیل رگرسیون چندگانه نیز استفاده شد. ورود متغیرهای مستقل در تحلیل رگرسیون چندعاملی به روش گام‌به‌گام بود. در این روش ورود متغیرهای مستقل در دست پژوهشگر نیست و بر اساس ضریب همبستگی صورت می‌گیرد و چنانچه متغیرها معیار ورود را کسب کنند در تحلیل باقی می‌مانند و در غیر این صورت حذف می‌شوند (سرمد و همکاران، ۱۳۸۰)؛ درنهایت سه متغیر چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی و عضویت معیار ورود را کسب کردند و چهار متغیر ایمان، معناداری، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد از معادله رگرسیون خارج شدند جدول ۲، نتایج رگرسیون گام‌به‌گام را نشان می‌دهد.

جدول ۲: نتایج رگرسیون گام‌به‌گام

مدل	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین (R ^۲)
۱	۰/۶۸۷*	۰/۴۳۶
۲	۰/۶۸۶**	۰/۴۵۱
۳	۰/۶۸۱***	۰/۴۶۷
۴	۰/۶۵۳***	۰/۴۸۲
۵	۰/۶۱۷***	۰/۵۳۶

مدل ۱. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، معناداری، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد عملکرد.

مدل ۲. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، معناداری، عضویت، تعهد سازمانی.

مدل ۳. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، معناداری، عضویت.

مدل ۴. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، معناداری، عضویت.

مدل ۵. متغیرهای پیش‌بین: ضریب ثابت، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، عضویت.

جدول ۳: ضرایب رگرسیون و بتا برای مدل ۵*

سطح معناداری	t	بتا	ضرایب رگرسیون	
۰/۰۰۰	۴/۷۳۵		۰/۳۷۲	ضریب ثابت
۰/۰۳۵	۲/۴۶۲	۰/۴۲۶	۰/۱۳۴	چشم‌انداز
۰/۰۷۱	۱/۸۲۳	۰/۳۸۶	۰/۱۴۶	عشق به نوع دوستی
۰/۰۴۲	۲/۱۳۹	۰/۳۶۲	۰/۱۵۳	عضویت

*متغیر وابسته: رضایت شغلی

طبق جدول ۳، از میان عوامل مختلف رهبری معنوی، چشم‌انداز، عشق به نوع دوستی و عضویت بیشترین تأثیر را در رضایت شغلی کارکنان دارند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش به منظور سنجش میزان اثرگذاری سبک رهبری معنوی و ابعاد آن در سازمان بر رضایت شغلی کارکنان انجام شد. در ارتباط با فرضیه اصلی این پژوهش که بیان می‌کند بین سبک رهبری معنوی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، می‌توان نتیجه گرفت که رهبری معنوی باعث رضایت شغلی کارکنان می‌شود؛ یعنی سازمان‌هایی که از رهبران معنوی بهره می‌برند، می‌توانند با ایجاد انگیزه در کارکنان، ارائه اطلاعات به آنان و با تفویض اختیارات، آنان را در فرآیند تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت دهند و زمینه رضایت شغلی آن‌ها را فراهم آورند؛ به عبارتی دیگر، رهبری معنوی با فراهم کردن زمینه‌های مساعد و پشتیبانی‌کننده به کارکنان نشان می‌دهد که آن‌ها می‌توانند با کوشش در جهت تحقق اهداف بانک، نیازها و هدف‌های خود را نیز برآورده سازند که این موجب رضایت شغلی آنان خواهد شد.

مقایسه نتایج آماری برای تک‌تک مؤلفه‌های رهبری معنوی با رضایت شغلی نیز نشان داد که رضایت شغلی کارکنان با مؤلفه عضویت ارتباط بیشتری دارد. دلیل این موضوع را می‌توان چنین بیان کرد که عضویت در سازمان و شغل موردعلاقه فرد، وسیله‌ای برای برقراری روابط اجتماعی با دیگران است و انسان از طریق کارکردن به موفق ایجاد روابط اجتماعی می‌شود و می‌تواند موردتأیید دیگران قرار گیرد.

نتایج فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول پژوهش، چشم‌انداز سازمانی، باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان می‌شود. مأموریت‌ها و اهداف در هر مجموعه‌ای برای هدایت عمومی فعالیت‌ها به سمت‌وسوی موردنظر است؛ درواقع چگونگی و نحوه تعیین اهداف و مأموریت‌های سازمان و سطح اهداف فردی

کارکنان از جمله مسائل مهمی است که می‌تواند نقش بسیار عمده‌ای را در تحقق اهداف بانک و درنهایت، موفقیت بانک ایفا کند. کوزز و پزner^۱ (۲۰۰۲)، معتقدند که بر عهده رهبر است که آینده را به تصویر بکشد و وظیفه رهبر است که ادراک مشترکی و تصویر مشخص و واضحی از سرنوشت آینده سازمان ارائه کند؛ همچنین مهم است که این تصویر واقعی و قابل دستیابی باشد تا رهبران بتوانند فرصت‌های موفقیت اولیه را فراهم کنند. به گفته کولینز^۲ (۲۰۰۱)، رهبری نمی‌تواند به تنهایی انجام شود؛ بلکه ورود و تعهد همه افراد را در رسیدن به آینده‌ای که بر آن توافق شده است در بر می‌گیرد. این کار مستلزم آن است که رهبر موکلان خود را بشناسد و بپذیرد و قدرت گروه و درک مشترک از هدف را تقویت کند (Kouzes & Posner, 2002).

نتایج این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های آتش سبرو و فیضی (۱۳۹۳)، قلتاش (۱۳۹۳) و صادقی (۱۳۹۳)، یکسان است. نتایج این پژوهش‌ها گواه آن است که ویژگی‌های عضویت در سازمان، معناداری، چشم‌انداز سازمانی و بازخورد عملکرد می‌توانند به‌طور مثبت و معنادار مؤلفه‌های رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند.

پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها و خصوصاً بانک‌ها اهتمام خاصی به مقوله چشم‌انداز سازمانی داشته باشند؛ زیرا آشکارسازی اهداف و چشم‌انداز «بانک ملی» سبب می‌شود افراد تصویری مثبت از موفقیت‌های آتی خود ارائه کنند. این تصویر مثبت از آینده احساس شایستگی و احساس مؤثر بودن فرد را افزایش می‌دهد و بر احساس معناداری تأثیرگذار خواهد بود و باعث رضایت شغلی فرد می‌شود.

فرضیه دوم، عشق به نوع‌دوستی نیز باعث رضایت شغلی کارکنان می‌شود؛ معنویت ارتباط خاصی با نیازهای مراتب بالای «مازلو» مانند حس تعلق به دیگران و خودکامیابی دارد. پرورش معنویت به احساس تکامل فرد در محیط کار و زندگی منجر شده و باعث شکل‌گیری شبکه‌های ارتباطی دوستانه و وابستگی‌های عاطفی بین افراد می‌شود.

یافته‌های بررسی این فرضیه با نتایج پژوهش یوسف و تاهیر^۳ (۲۰۱۱)، رابطه نزدیکی دارد. رهبری معنوی در مدل آن‌ها، چشم‌انداز، عشق به نوع‌دوستی، ایمان، عضویت و معناداری بود؛ ولی در پژوهش صادقی (۱۳۹۳)، بُعد نوع‌دوستی قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی را در جهت معکوس دارد.

پیشنهاد می‌شود که رهبران و مدیران سازمان فرهنگ نوع‌دوستی و علائق و نیازهای اجتماعی کارکنان را در محیط کار بانک رواج دهند. لازمه این کار نیز حمایت و بدبین‌نبودن در رابطه با شبکه‌های ارتباطی غیررسمی میان افراد است که به نوبه خود باعث افزایش حس

1. Kouzes & Posner
2. Collins
3. Yusof & tahir

مشارکت افراد و همچنین افزایش حس مسئولیت در افراد می‌شود که این امر در نهایت رضایت شغلی و تعلق خاطر کارکنان را در پی دارد.

فرضیه سوم، ایمان به کار، باعث رضایت شغلی کارکنان می‌شود؛ بدین صورت که اعتقادات معنوی افراد و ایمان آن‌ها به کار باعث می‌شود که افراد خود را علاوه بر معنوی بودن در محیط کار از لحاظ شغلی و تخصصی تقویت کنند و موجبات سلامتی زیستی و روانی خود را فراهم آورند.

یافته‌های بررسی این فرضیه با پژوهش صادقی (۱۳۹۳) و یوسف و تاهیر^۱ (۲۰۱۱)، رابطه نزدیکی دارد در پژوهش یوسف و تاهیر (۲۰۱۱)، ایمان و چشم‌انداز قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی را در جهت مثبت دارند.

پیشنهاد می‌شود مدیران عالی سازمان با استفاده از ارزش‌ها، طرزتلقی‌ها و رفتارهایی که لازمه یک محیط معنوی است و با برپایی مراسم‌های مختلف فرهنگی - مذهبی در محیط کار، انگیزش درونی کارکنان را برانگیزانند تا نوعی وابستگی بین وظایف کاری و معنویت کاری به‌وجود آید.

فرضیه چهارم، معنی‌دار بودن، یعنی اهمیت‌داشتن و معنادار بودن زندگی کاری به رضایت شغلی کارکنان منجر می‌شود که در این باره «فلیپو» می‌نویسد: معناداری فرایندی است که به‌وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و تناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌گیری‌هایی که بر شغل آن‌ها، به‌صورت اخص و بر روابط و محیط کار آن‌ها، به‌طور اعم، اثر می‌گذارد به‌نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه خشنودی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود. نتایج بررسی این فرضیه با نتایج پژوهش آتش سیرو و فیضی (۱۳۹۳) یکسان است. در پژوهش آن‌ها، ویژگی‌های عضویت در سازمان، معناداری، چشم‌انداز سازمانی و بازخورد عملکرد می‌توانند به‌طور مثبت و معنادار مؤلفه‌های رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند.

پیشنهاد می‌شود رهبران و مدیران سازمان جوئی را به‌وجود آورند که در آن افراد احساس کنند، می‌توانند در تعیین سمت و سوی آتی واحد کاری خود نقش داشته باشند و باید عملکرد بهتری از خود نشان دهند و کار آن‌ها از نظر مدیران و رهبران بانک و همکاران دارای اهمیت است،

فرضیه پنجم بیان می‌کند که بین عضویت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. داشتن شهرت و وجهه اجتماعی سازمان در جامعه موجب اعتبار، ارتباط فرد در جامعه و علاقه‌مندی فرد به حفظ عضویت در سازمان شده و در نهایت عضویت سازمانی موجب احساس رضایت شغلی فرد در برقراری ارتباطات اجتماعی می‌شود.

نتایج بررسی این فرضیه با نتایج صادقی (۱۳۹۳) و آتش سیرو و فیضی (۱۳۹۳) «یکسان است. در این پژوهش‌ها مؤلفه‌ها یعنی چشم‌انداز، ایمان به کار، عضویت، تعهد سازمانی و بازخورد با رضایت شغلی، رابطه معنادار مستقیمی برقرار می‌کنند. پیشنهاد می‌شود مدیران و رهبران سازمانی با تقویت اداره روابط عمومی و مراکزی که در شرایط و موقعیت‌های بحرانی فضایی آکنده از اعتبار و اعتماد متقابل بین خود، همکاران و جامعه ایجاد کنند. این امر موجب افزایش اعتماد کارکنان به پایداری سازمان در صحنه رقابت جهانی و افزایش انگیزه افراد به عضویت خواهد شد.

در فرضیه ششم پژوهش مبنی بر اینکه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد، نتیجه مبین این نکته است که تعهد سازمانی و میزان رضایت شغلی در سازمان‌هایی که مدیران، کارکنان خود را در تصمیم‌های مربوط به امورات خود مشارکت می‌دهند و یا اینکه محیط مشاوره‌ای ایجاد می‌کنند، بالا است.

یافته‌های بررسی این فرضیه با بیشتر نتایج پژوهش‌های صادقی (۱۳۹۳) و میرزایی توکلی و شریعتمداری (۱۳۹۴)، یکسان است و رابطه مثبتی بین دو متغیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد.

پیشنهاد می‌شود که مدیران کارکنان خود را در تصمیم‌گیری و هدف‌گذاری‌ها، مشارکت دهند و محیطی آرام همراه با شور و مشاوره ایجاد کنند تا کارکنان رضایت شغلی و تعهد سازمانی بیشتری داشته باشند که در نهایت باعث افزایش کیفیت ارائه خدمات و جلب رضایت مشتریان خواهد شد.

در نهایت اینکه بین بازخورد عملکرد و رضایت شغلی کارکنان رابطه علی وجود دارد؛ یعنی وقتی که از نقاط قوت کارکنان توسط مدیران برجسته تجلیل شود، کارکنان به نقاط قوت عملکرد خود پی می‌برند و احساس می‌کنند کار آنان برای پیشبرد سازمان دارای ارزش خاصی بوده و سازمان نیز برای آنان ارزش قائل است؛ از این رو پیشنهاد می‌شود کارکنان و اعضای سازمان به وسیله بازخورد عملکرد درباره عملکرد خود اطلاعاتی داشته باشند. معمولاً در پایان سال نتیجه عملکرد سازمان ارائه می‌شود؛ ولی بهتر است در فواصل کوتاه‌تر نتیجه عملکرد به کارکنان داده شود تا از انباشته شدن همه مسائل جلوگیری شود. این عمل سبب ارتقای عملکرد و رضایت شغلی فرد از محیط کاری خواهد شد.

منابع

۱. آذر، عادل و مومنی (۱۳۸۹). **آمار و کاربرد آن در مدیریت**. جلد پانزدهم، تهران: انتشارات سمت.
۲. الوانی، سید مهدی (۱۳۹۰). **مدیریت عمومی**. تهران: نشرنی.
۳. پرهیزکار، کمال (۱۳۶۸). **روابط انسانی در مدیریت**. تهران: انتشارات اشراقی، چاپ اول.
۴. استونر، جیمز؛ فریمن، ادوارد (۱۳۸۷). **مدیریت - جلد سوم - رهبری و کنترل**. انتشارات: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
۵. کاظمی، خدیجه (۱۳۸۳). «مدیریت با تکیه بر معنویت». **مجله تدبیر**، شماره ۱۴۹، ۷۹-۸۰.
۶. میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۹). **مدیریت منابع انسانی و روابط کار (نگرشی نظام‌گرا)** انتشارات مروارید چاپ سیزدهم.
۷. خورشید صدیقه؛ محسنی، زهرا (۱۳۸۹). «مطالعه تأثیر فضای اخلاقی سازمان بر روی رضایت شغلی کارکنان بانک‌های دولتی و خصوصی شهر گرگان». **نشریه پژوهش‌های مدیریت**، ۷۹ - ۱۱۹.
۸. دیدیویس، کیت؛ نیواستورم، جان (۱۳۷۳). **رفتار انسانی در کار**، ترجمه محمدعلی طوسی، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۹. رستگار، علی (۱۳۸۴). **معنویت در سازمان**، رساله دکترا، دانشگاه تهران، ۱۳۸۴.
۱۰. رضاییان، علی. (۱۳۸۲)، **اصول مدیریت و سازمان**. تهران: انتشارات سمت.
۱۱. فرهنگ، علی‌اکبر؛ رستگار، عباس‌علی (۱۳۸۵). «ارائه و تبیین مدل انگیزشی مبتنی بر معنویت کارکنان». **دوماهنامه علمی و پژوهشی شاهد**، شماره ۲۰.
۱۲. تصنیف غررالاحکم صفحه ۴۱۴ حدیث شماره ۹۴۶۱ و ۹۴۵۵.
۱۳. حسن عابدی (۱۳۸۶). **ظهور معنویت در سازمان‌ها**.
۱۴. آتش سبزو، گلاله؛ فیضی، کاوه (۱۳۹۳). «مطالعه ویژگی‌های رهبری معنوی مدیران و رابطه آن با رضایت شغلی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه ارومیه)». **نوآوری‌های مدیریت آموزشی**، سال ۱۰، شماره ۱، ۷۹-۹۲.
۱۵. خائف‌الهی، احمدعلی؛ بهرام میرزایی؛ متقی، آرش (۱۳۸۹). «مولفه‌های رهبری معنوی در سازمان». **تدبیر**، شماره ۲۱۷، ۲۹-۳۳.
۱۶. صادقی، علی (۱۳۹۳). «تبیین رابطه رهبری معنوی با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان فارس». **پایان‌نامه کارشناسی ارشد**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۱۷. عطاقر، علی؛ امیری، زینب؛ کاظمی، علی؛ امیری، یداله (۱۳۹۲). «تأثیر رهبری معنوی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان لرستان)». **دوفصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی**، سال ۲۱، شماره ۱، ۲۱۹-۲۳۹.
۱۸. قلتاش، عباس (۱۳۹۳). «رابطه فرهنگ سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان». **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، سال ۵، شماره ۳ (پیاپی ۱۹): ۱۱۵-۱۲۸.

۱۹. ملکی، حاتم، زندگی، خلیل، سیف پناهی؛ حامد، جعفری، محمد (۱۳۹۴). «رابطه رهبری معنوی با فضای اخلاقی و سلامت عمومی در میان پرستاران». *فصلنامه علمی پژوهشی اخلاق پزشکی*، سال ۹، شماره ۳۳، ۱۶۷-۱۸۹.
۲۰. میرزایی توکلی، سید منصور؛ شریعتمداری، مهدی (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر معنویت در محیط کار و تعهدسازمانی بر رضایت شغلی پرسنل ستادی نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاهها». *مدیریت در دانشگاه اسلامی*، سال ۴، شماره ۱، ۵۹-۷۶.
21. Kader ali, N., & Yee TANG, s. (2016). does multiple leadership styles mediated by job satisfaction influence better business performance? perception of mnc employees in malaysia. SHS Web of Conferences23, 02 005 (2016), Owned by the authors, published by EDP Sciences, 2016.
22. Yusef, J. M, Tahir, I. M. (2011). Spiritual Leadership and Job Satisfaction: A Proposed. *Information Management and Business Review*. 2 (6), 239-245.
23. Ashmos, D.P &. Duchon, D. (2000). **Spirituality at work: definitions, measurs, assumption, and validity clamims**, paperpresentedattheacademy of management, toronto.
24. Deloitte & Touche. (2007). **Ethics & Workplace**, survey results.www.google.com
25. Bishop John, R.Schol. (2001). **Becoming a spiritual leader**, Lewis Center for Church Leadership.
26. Brown Michael E. & Trevino Linda K. (2006). "Ethical Leadership: A review and future directors". **Leadership Quarterly**, 17: 595-616.
27. Burack, E. (1999). "Spirituality in the work place". **Journal of Organizational Change Management**. 12(4): 280-91.
28. Cavanagh, G.F. (1999). "Spirituality for managers: Context and Critique". **Journal of Organization Change Management**, 12(3): 186-99.
29. Crumpton, A. D. (2011). **A summary: Leadership studies doctoral programs**. Prepared for Johnson Bible College. Phoenix, AZ: 2 Cats Consulting LLC.
30. Freshman, B. (1999). "An exploratory analysis of definitions and applications of spirituality in the workplace". **Journal of Organizational Change Management**, 12(4): 318-327.
31. Fry, L. W. (2003). "Toward a theory of spiritual leadership". **The Leadership Quarterly**, 14: 693-727.
32. Garcia-Morales Victor J. Matias - Reche Fernando, Hurtado- Torres Naria. (2008). "Influence of transformational Leadership on organizational innovation and performance depending on the level of organizational learning in the pharmaceutical sector". **Journal of Organizational Change Management**, 21(2): 188-212.
33. Geijsel, F, Slegers, P. Leithwood, K. & Jantzi, D. (2003). "Transformational leadership effect on teacher, sCommitment and effort toward school reform". **Journal of Educational Administration**, 41(3): 228-256.

34. Gerald F. Cavanah, (1999). "Spirituality for Managers: Context and Critique". **Journal of Organizational Change Management**, 12(3): 186-199.
35. Gibbons, P. (2001). **spirituality at work: A pre-Theoretical overview**, MSC.Thesis – Birnbeck College, university of London, Aug.
36. Hinnells, R. John, (1995). **A New Dictionary of Religion**, Blackwell.
37. Judge, T.A., Bono, J.E., Ilies, R & „Gerhardt, M.W. (2002). "**Prsonality and leadership: A qualitative and quantative review**". **Journal of Applied Psychology**, 87(4): 765-780.
38. Kale, S.H. and Shrivastava, S. (2003). "The enneagram system for enhancing workplace spirituality". **Journal of Management Development**, 22(4): 308-328.
39. Karakas, F. (2007). "The Twenty-First Century Leader; social Artist, Spiritual Visionary, and Cultural Innovator". **Journal of global business and organizational excellence**, 26(3): 44-45.
40. Kouzes, James & Posner, Barry. (2002). **The Leadership Challenge**. Jossey Bass.
41. Krishnakumar, S. & Neck, C.P. (2002). "The what, why, and how of spirituality in the workplace". **Journal of Managerial Psychology**, 17(3): 153-164.
42. Marques, J.F. (2006). The spiritual worker. **Journal of Management Development**, 25(9): 884-95.
43. Mitroff Lan I. & Denton Elizabeth A. (1999). **a Study of Spirituality in the Workplace**, **Sloan Management Review**, summer 1999, PP.83-92.
44. Middlebrooks, Anthony and Noghiu, Alain. (2010). "Leadership and Spiritual Capital: Exploring the Link between Individual Service Disposition and Organizational Value". **International Journal of Leadership Studies**, 6 (1).
45. Movin, Sharon and cavaleria, Steven. (2004). "View point viewing learning organizations through a social learning lens". **Emerald Group publishing limited**, 11(3): 285-289.
46. Myers, J.E. (1990). **Wellness Throughout the Lifespan**, Guidepost, May.
47. Robbins, S.P (2002). **Organozational Behavior**, 9th ed. Prentice-Hall, Inc.
48. Nasina, Mat Desa & Doris, Koh Pin Pin (2011). **The workplace spirituality and affective commitment among auditors in big four accounting firms: does it matter?** 2nd international conference on business and economic research (2nd icber 2011) proceeding 1930.
49. Neal, J. (1997). "**Spirituality in management education: a guide to resources**". **Journal of Management Education**, 21(1): 121-39.
50. Noghiu, Alain. (2011). "Leadership and Spiritual Capital: Exploring the Link between Individual Service Disposition and Organizational Value". **International Journal of Leadership Studies**, 6: 67-85.
51. Schmit-wilk, J., Alexander, C. & Swanson, G., (1996). "Developing Consciousness in Organizations: The transcendental Mediation program Business". **Journal of Business and Psychology**, 10(4): 29-44.
52. Toor Shamas-ur-Rehman, Ofori George. (2007). "Leadership for future construction industry: Agenda for authentic Leadership". **International Journal of Project Management**. Vol. 4 (Article in Press).