

## **Designing an Organizational Spirituality Excellence Model: Emphasis on the Islamic Teachings in the Health Insurance Organization of Iran**

Yousef Amiri \*

Meisam Latifi \*\*

Alireza Islambolchi \*\*\*

Ali Asghari Sarem \*\*\*\*

### **Abstract**

This study is aimed at explaining the organizational spirituality excellence model with emphasis on Islamic teachings, as well as providing solutions for spiritual excellence in the Health Insurance Organization of Iran. Employing mixed method, this study intends to identify the components of the model of organizational spirituality excellence and their relationships through an Islamic approach. Using the data gained by the interviews and the opinion of experts through thematic analysis, the dimensions of the model of spiritual excellence in the organization with an Islamic approach were identified. Then, the leveling of the criteria of the model of organizational spirituality excellence was performed with an Islamic approach. This was fulfilled by distributing the questionnaires among the members of the Health Insurance Organization of Iran. Thematic analysis method finally resulted in 53 basic themes, eight organizing themes and three comprehensive themes. The findings of the content analysis indicated that the main components of the model of spiritual excellence in the organization with an Islamic approach includes moral Islamic virtues, the organization's knowledge foundations, adherence to ethical principles and conscience with regard employees, the organization's performance with an Islamic approach, and the spiritual atmosphere affecting the organization's performance. Stakeholders are justice-oriented and the cultural and spiritual growth and promotion of employees are considered. The results of structural equation modeling revealed that epistemological foundations mostly influence the process, and organizational performance with Islamic approach stands at the highest dependence.

**Keywords:** *Spirituality, organizational spirituality, Islamic organizational spirituality, Health Insurance Organization of Iran.*

---

\* PhD Student in Public Administration, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Hamadan Branch, Hamadan, Iran. amiri\_qm@yahoo.com

\*\* Corresponding author: Associate professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Islamic Studies, Imam Sadegh (AS) University, Tehran, Iran.

meisamlatifi@gmail.com

\*\*\* Assistant professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Islamic Azad University of Hamadan Iran. Alireza.slambolchi@gmail.com

\*\*\*\* Assistant professor, Department of Management, Faculty Of Management & Accounting, Bu Ali Sina University , Hamedan, Iran. ali\_asgharisarem@yahoo.com

شاپا چاپی: ۶۹۸۰ - ۲۲۵۱  
شاپا الکترونیکی: ۵۲۳۴ - ۲۶۴۵

نشریه علمی  
مدیریت اسلامی

(تابستان ۱۴۰۰، سال ۲۹، شماره ۲: ۲۰۶ - ۱۸۱)



## ارائه الگوی تعالی معنویت سازمانی با تأکید بر آموزه‌های اسلامی در سازمان بیمه سلامت ایران

یوسف امیری \*

علیرضا اسلامبولچی \*\*\*

دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۰۲/۲۰

میثم لطیفی \*\*

علی اصغری صارم \*\*\*\*

پذیرش نهایی: ۱۴۰۰/۰۱/۱۶

### چکیده

هدف این پژوهش فهم الگوی تعالی معنویت سازمانی با تأکید بر آموزه‌های اسلامی و ارائه راهکارهایی به منظور تعالی معنویت در سازمان بیمه سلامت ایران است. در این پژوهش با استفاده از رویکرد ترکیبی به شناسایی اجزای الگوی تعالی معنویت سازمانی با رویکرد اسلامی و ترسیم روابط آن‌ها پرداخته شده است. در بخش کیفی با استفاده از اطلاعات مصاحبه و نظر خبرگان و روش تحلیل مضمون، ابعاد الگوی تعالی معنویت در سازمان با رویکرد اسلامی شناسایی شده است. در ادامه با روش الگوسازی ساختاری - تفسیری، سطح‌بندی معیارهای الگوی تعالی معنویت سازمانی با رویکرد اسلامی طراحی شد. این امر بر اساس توزیع پرسشنامه بین اعضای سازمان بیمه سلامت ایران انجام شده است. بر اساس روش تحلیل مضمون، ۵۳ مضمون پایه نهایی و هشت مضمون سازمان دهنده و سه مضمون فراگیر استخراج شده است. یافته‌های نشان می‌دهد که اجزای اصلی الگوی تعالی معنویت در سازمان با رویکرد اسلامی فضائل اخلاقی، بنیان‌های معرفتی سازمان، رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت به کارکنان، عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی، فضای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان، اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان، عدالت‌محوری و رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان است. نتایج روش الگوسازی معادلات ساختاری حاکی است که «بنیان‌های معرفتی» دارای بیشترین قدرت نفوذ و «عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی» دارای بیشترین وابستگی است.

**کلیدواژه‌ها:** معنویت، معنویت سازمانی، معنویت سازمانی اسلامی، سازمان بیمه سلامت، تعالی معنویت سازمانی.

\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران.

Amiri\_qm@yahoo.com

\*\* نویسنده مسئول، دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و معارف اسلامی، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران.

Meisamlatifi@gmail.com

\*\*\* استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران.

Alireza.slambolchi@gmail.com

\*\*\*\* استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

Ali\_asgharisarem@yahoo.com

## مقدمه

به تازگی موضوع معنویت برای سازمان‌ها به شکل فزاینده‌ای از سوی صاحب‌نظران و محققان به عنوان یک ضرورت به منظور تعاملات سازمان‌ها با ذی‌نفعان داخلی و خارجی مورد توجه قرار گرفته به طوری که موضوع معنویت در محیط‌های کاری در مهر و موم‌های اخیر شهرت قابل توجهی پیدا کرده است (قشقایی زاده و موسوی، ۱۳۹۵: ۵۰).

معنویت در تعریف به وجودی مقدس یا واقعیت غایی اشاره می‌کند. معنویت، اصالتی انسان‌محور و با سلامت روانی افراد سروکار دارد؛ نه با امور غایی و متعالی و اگر دل‌نگران این گونه موضوعات است به این دلیل است که می‌خواهد از آن‌ها برای سلامت روان انسان‌ها استفاده کند (گراس، ۲۰۰۶: ۴۲۵). چنین به نظر می‌رسد سازمان‌ها در الگوهای فکری جدید به جای تأکید بر روش‌های سنتی، مکانیکی به سمت مفاهیمی همچون سازمان معنویت‌گرا یا ایمان‌محور متمایل شده‌اند (ثنایی و خلجی، ۱۳۹۸: ۹۰). با توجه به اینکه در ایران، اسلام، دین بیشترین افراد است و معنویت با این دین ارتباط معنایی بسیار نزدیکی برقرار می‌کند به نظر می‌رسد بررسی الگوی تعالی در سازمان‌های ایران به ویژه سازمان بیمه سلامت ایران، که عهده‌دار عرضه خدمات درمانی و بیمه به شهروندان است، ضروری می‌نماید. در مطالعاتی که تا به امروز انجام شده، ابزار سنجش معنویت سازمانی در سازمان‌های اسلامی ارائه نشده است. هم‌چنین با توجه به حجم دانش در بدنه دانش مدیریت درباره معنویت و اهمیت موضوع سلامت برای حاکمیت‌ها از سوی دیگر و پذیرش دین اسلام به عنوان ارزش‌های اصلی پذیرفته شده افراد در جامعه توسط اداره‌کنندگان آن، فهم الگوی معنویت و چگونگی آن می‌تواند یک مسئله باشد.

بنابراین سؤال اصلی پژوهش این است که: «الگوی تعالی معنویت سازمانی با تأکید بر آموزه‌های اسلامی در سازمان بیمه سلامت ایران چگونه است؟»

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### تعاریف

**معنویت:** معنویت نیرویی روح‌بخش و انگیزاننده زندگی است؛ انرژی‌ای که الهام‌بخش فرد به سمت وسوی فرجامی معین یا هدفی به‌سوی و رای فردیت است (مکنایت، ۱۹۸۷، ۸-۱۷).

**معنویت سازمانی:** تسهیلات سازمانی در جهت تجربه معنویت کارکنان از کار خویش و احساس معنوی کارمند از طریق شغلی است که انجام می‌دهد. معنویت در سازمان در سطح فردی، تلاش برای یافتن معنا و هدف در زندگی کاری است؛ در سطح گروهی، ارتباط قوی بین همکاران و افرادی که به گونه‌ای در کار مشارکت دارند و نیز در سطح سازمانی، هماهنگی بین اعتقادات و باورهای اصلی و ارزش‌های سازمان است (کریشناکومار ونک، ۲۰۰۲: ۱۵۳-۱۶۴).

**معنویت اسلامی:** منظور از معنویت در اسلام برخورداری از ارزش‌های اعلی‌انسانی همچون ایمان به خدا، احترام و تکریم دیگران، تقوا، خدمت، خوش‌بینی و صداقت است که به صورت عام و جهان‌شمول است (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶: ۹۹-۱۲۱).

**معنویت سازمانی اسلامی:** معنویت در سازمان برگرفته از مفاهیم و آموزه‌های اسلامی است به گونه‌ای که بتواند ابعاد معنوی افراد را در محیط سازمانی از دو دیدگاه بیرونی و درونی و فردی و سازمانی ارتقا دهد (نقوی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۸۲-۱۵۵).

**سازمان بیمه سلامت:** با تجمع سازمان‌های بیمه‌گر کشور به منظور تجمیع منابع مالی سلامت، رفع همپوشانی بیمه‌های درمانی، برقراری عدالت اجتماعی در بخش سلامت، تأمین پوشش کامل بیمه سلامت، یکسان‌سازی سیاست‌ها و روش‌های اجرایی حوزه بیمه سلامت، تشکیل کار مراکز طرف قرارداد، تشکیل پرونده سلامت، فعال‌سازی نظام ارجاع و پزشک خانواده و کاهش سهم مردم از هزینه‌های درمان به ۳۰٪ سازمان بیمه سلامت ایران در تاریخ اول مهرماه سال ۹۱ تشکیل شد (سازمان بیمه سلامت، ۱۳۹۳: ۱۹۵).

## مبانی نظری

وجود برخی پدیده‌های سازمانی همچون ادراک از بی‌عدالتی، خستگی سازمانی، خشم کارکنان، کیفیت زندگی کاری و... با توجه به بروز مسائل اقتصادی و اجتماعی و اثرگذاری آن در تاب‌آوری و تحمل کارکنان موجب شده است که وجود عاملی که بتواند همچون ضربه‌گیر و مقاوم‌ساز روحیه افراد عمل کند برای افزایش عملکرد و حفظ روش‌های سازمان بسیار ضروری است؛ لذا موضوع معنویت در سازمان نیز پدیده نوظهوری است که باعث جلب توجه تعداد زیادی از صاحب‌نظران مدیریت و سازمان در سطوح مختلف شده است. معنویت در محیط کار، شکل ویژه‌ای از وضعیت فیزیکی و اندامواره‌ای است که در آن، افراد

خود را در حاکمیت زندگی معنوی می‌بینند که با تلاش و وظایف معنادار، تقویت و پشتیبانی می‌شود و در سیاق و بستر جامعه صورت می‌پذیرد (نقوی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۴۶). سازمان‌هایی که با سلامت انسان‌ها سروکار و در نتیجه مراجعان بیشتری دارند از دو حیث معنویت آن‌ها مورد سؤال قرار می‌گیرد: اول اینکه با توجه به حجم زیاد مراجعات ممکن است اصول کلی معنویت برای کارکنان رعایت نشود و در نتیجه به بی‌عدالتی برای آن‌ها منجر شود. دوم اینکه رعایت نشدن بسیاری از این اصول می‌تواند بر روحیه کارکنان تأثیر گذارد و حجم عظیمی نارضایتی در ارباب‌رجوع ایجاد کند.

سازمان‌های بیمه‌گر که سازمان بیمه سلامت یکی از آن‌ها است از جمله سازمان‌هایی هستند که به دلیل رسالت غیرانتفاعی آن با بسیاری از شهروندان سروکار دارند که از نظر مالی در تنگنا و برای ادامه درمان خود به حمایت‌های دولتی نیازمند هستند. مشخص است که این افراد در زمان مراجعه به سازمان و استفاده از خدمات، شرایط روحی و روانی مناسبی ندارند و ممکن است فرایند عرضه خدمات به آن‌ها توسط کارمندان با دشواری‌هایی همراه باشد. این دشواری‌ها شامل کم‌حوصلگی ارباب‌رجوع، توقعات و انتظارات بیش از سطح خدمات سازمان، عجله و تنش بیش از اندازه مراجعان و... است که همگی فرایند عرضه خدمات را بیش‌ازپیش مشکل می‌سازد. عرضه خدمات در این حالت سازمانی نیازمند ویژگی‌هایی فراتر از وضعیت معمول و مرسوم در سازمان‌های دیگر و این به دلیل وضع ویژه مراجع است. ویژگی‌های ضروری کارکنان همدردی، صبوری و بردبار بودن، کظم غیض و کنترل خشم، اغماض و کوتاه آمدن، توکل و سخت‌کوشی و صفاتی از این قبیل است که برخی از آن‌ها فردی و برخی سازمانی است. بین مطالعات صورت گرفته می‌توان معنویت سازمانی را مهم‌ترین الگو و نظریه افزایش ویژگی‌هایی از این دست دانست (میلیمان، ۲۰۰۳؛ عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶؛ نقوی و همکاران، ۱۳۹۳).

سازمان‌های بیمه با توجه به حجم زیاد ارباب‌رجوع به اجرا و تقویت الگوی معنویت سازمانی نیاز دارند. نکته قابل توجه این است که در ایران به دلیل وجود و غلبه دین مبین اسلام بر دیگر آیین‌ها و مسلک‌های توحیدی و غیرتوحیدی مرسوم، معنویت فردی و سازمانی با دین پیوند عمیقی دارد؛ یعنی افراد از بسترهای دینی برای افزایش معنویت بهره می‌برند و این امر به تقویت معنویت سازمانی نیز کمک می‌کند (عابدی جعفری و رستگار، ۱۳۸۶: ۱۰۶).

### پیشینه پژوهش

در مورد پیشینه پژوهش می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

رنج دوست و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر مدیریت معنوی بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت (خدمات درمانی) در استان آذربایجان شرقی در سال ۹۳-۹۲، پرداختند. نتایج نشان داد که چشم‌انداز سازمان بیمه سلامت بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان خدمات درمانی مؤثر است. هم‌چنین ایمان به تحقق هدف بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت مؤثر است. عشق به نوع‌دوستی بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت مؤثر است. ایمان به کار، بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت مؤثر است. هم‌چنین معناداری در کاربر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت مؤثر است؛ و درنهایت عضویت در سازمان بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت مؤثر است.

حکیمی نیا (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر روحیه مذهبی بر عملکرد سازمان پرداخت. نتایج نشان داد روحیه مذهبی می‌تواند بر تمام عناصر عملکردی سازمان تأثیرگذار باشد. رشد سریع مفهوم روحیه مذهبی در محیط‌های کار و سازمان‌ها برای سازمان‌ها و رهبران آن، مدیران حوزه منابع انسانی، کارکنان و عاملان ایجاد تغییر اهمیت زیادی دارد. هنگامی که ابعاد گوناگون روحیه مذهبی در محیط کار استفاده شود، باعث افزایش سعادت و خلاقیت فردی و هماهنگی سازمانی می‌شود.

علی پور و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی جایگاه معنویت و اخلاق در مدیریت سازمانی پرداختند. از دستاوردهای پژوهش می‌توان به این نتیجه رسید که مؤلفه‌های تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار با رفتار اخلاق‌مداری کارکنان ارتباط دارد؛ لذا این امر برای رهبران سازمان مهم است که به‌منظور بهبود و ارتقای رفتار اخلاقی کارکنان و توسعه و بهبود سازمان، عوامل تعهد سازمانی و معنویت در کار را در مرکز توجه خود قرار دهند.

قشقایی زاده و موسوی (۱۳۹۵) در پژوهش دیگری به بررسی ارتباط معنویت در کار، عدالت و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان پرداختند. نتایج نشان داد که بین معنویت در کار، عدالت و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که متغیرهای سه‌گانه معنویت در کار، اعتماد سازمانی و عدالت سازمانی توانایی پیش‌بینی رفتار

شهروندی سازمانی را دارا است.

همتی نوع دوست و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی رابطه معنویت در محیط‌های کار و عزت نفس سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش بیانگر وجود ارتباط معنی‌دار متغیرهای سه‌گانه معنویت در محیط کار و عزت نفس سازمانی است؛ لذا یکی از عوامل ارتقای عزت نفس کارکنان، بهبود و ارتقای شاخصه‌ای معنویت در محیط‌های کار است.

واکسولس (۲۰۱۸) به بررسی معنویت در محل کار با بررسی مطالعات تجربی پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد تأثیرات مثبت، تجربیات/ ادراک، عدم اطمینان می‌تواند بر توسعه معنویت محل کار تأثیرگذار باشد.

پاور (۲۰۱۷)، رابطه معنویت فردی و معنویت سازمانی را با معنا و جامعه در کار، بررسی تجربی تأثیرات مستقیم و الگوهای تأثیرگذار را بررسی کرد. نتایج پژوهش نشان داد که حمایت سازمان به‌طور قابل توجهی بر معنویت فردی و ابعاد معنوی سازمان تأثیر دارد.

آیون و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی رابطه معنویت در کار و اخلاق تجاری پرداختند. در این مطالعه ۱۶۵ متخصص حرفه‌ای در صنعت هتلداری بررسی شدند. نتایج پژوهش نشان داد که معنویت در محل کار بر ادراک و قضاوت اخلاقی تأثیر دارد.

به لحاظ عملی این پژوهش می‌تواند جایگاهی خاص داشته باشد. از طرفی اگر نتوان میزان معنویت را طبق الگوی مناسبی در سازمان توسعه داد و هم‌چنین نتوان به‌درستی میزان معنویت سازمانی را اندازه‌گیری کرد، نمی‌توان به معیارهای متعالی معنویت سازمانی اسلامی دست یافت و همین امر موجب کاهش ویژگی‌های افراد در سازمان و کاهش رضایت شهروندان می‌شود. رخدادهایی همچون خشم سازمانی، فساد اداری، بی‌توجهی و... همگی از مواردی است که در سازمان‌ها به دلیل کاهش و یا نبود ویژگی‌های معنوی سازمانی به چشم می‌خورد؛ از همین رو ارائه و پیروی از یک الگوی منسجم در سازمان بیمه سلامت برای کارکنان آن از ضرورت ویژه‌ای برخوردار است. از سوی دیگر معنویت سازمانی اسلامی با توجه به رشد جمعیت کشورهای اسلامی و سازمان‌های این کشورها چندان موردبررسی قرار نگرفته است. مطالعات نشان می‌دهد که فاصله مطالعاتی و نظریه‌ای در زمینه موردنظر وجود دارد که نشان از نبود الگویی واحد و منسجم در معنویت سازمانی اسلامی و هم‌چنین ابزار ارائه‌شده دقیق و واحدی است.

## روش پژوهش

این پژوهش در زمره پژوهش‌های ترکیبی اکتشافی است. از آنجاکه محقق در این پژوهش به دنبال این است که هم از پارادایم‌های کیفی (تفسیری) و هم از مبانی نظری کمی (اثبات‌گرایی، پوزیتیویست) استفاده کند، پژوهش در زمره پژوهش‌های آمیخته یا ترکیبی است. در بخش اول بر اساس روش کیفی (تحلیل مضمون) به ارائه یک الگو در جهت عوامل تعیین‌کننده معنویت سازمانی می‌پردازد. روش تحلیل تم یا همان تحلیل مضمون، ابزار تعیین، تحلیل و تبیین الگوهای (تم‌ها) متن و درونداها است. این روش به دنبال این است که داده‌ها را سازمان‌دهی و در قالب جزئیات توصیف کند. در بخش دوم پس از مشخص شدن الگو با بهره‌گیری از روش کمی الگوسازی ساختاری تفسیری (ISM) به بررسی الگو می‌پردازد. از دید راهبردی با توجه به اینکه از روش تحلیل مضمون استفاده می‌شود از مفهوم‌سازی بنیادین استفاده شده و از این دیدگاه که در سازمان بیمه سلامت موردسنجش قرار گرفته از نوع مطالعه موردی است.

در بخش کیفی برای تحلیل علی - معلولی مؤلفه‌های مورد مطالعه به بررسی عمیق مبانی نظری پژوهش پرداخته می‌شود و به معیارها و طبقه‌بندی آن‌ها دست پیدا کرده است که در ادامه و با تهیه و توزیع پرسشنامه در قالب ماتریس، قسمت کمی پژوهش انجام می‌پذیرد؛ بنابراین پژوهش از دید روش گردآوری اطلاعات میدانی با استفاده از پرسشنامه انجام شده است و برای گردآوری و تدوین مبانی نظری از اطلاعات و پژوهش‌های کتابخانه‌ای و اینترنتی (داده‌های ثانویه) استفاده می‌شود. این پژوهش از نظر هدف با توجه به ارائه الگو در ارتقای معنویت سازمانی در سازمان بیمه سلامت ایران کاربردی است. از نظر نوع داده در مرحله اول این پژوهش، داده‌های کیفی و غیرمعیارهای متغیرهای پژوهش بر اساس بررسی عمیق مبانی نظری پژوهش و بر این اساس که از خبرگان درخواست می‌شود تا بر مبنای منابع اسلامی ابعاد و مؤلفه‌های تعالی معنویت سازمانی را بر اساس رویکرد اسلامی مشخص کنند، گردآوری شده است که به وسیله آن به الگوی اولیه این پژوهش دست می‌یابد و در مرحله دوم، اطلاعات نهایی بررسی روابط موردنظر را با جمع‌آوری داده‌های عددی و مشاهده نمونه‌های پرسشنامه و سپس به کارگیری این داده‌ها برای تحلیل عددی فراهم می‌کند که بخش کمی پژوهش است.

بنابراین برای گردآوری اطلاعات مرحله اول و دوم از روش پیمایشی مبتنی بر پرسشنامه



استفاده شده است. با توجه به راهبرد پژوهش، روش‌های گردآوری اطلاعات مصاحبه و استفاده از نظر خبرگان است. این خبرگان افرادی هستند که تجربه و تخصص کافی در زمینه معارف اسلامی، معنویت سازمانی اسلامی و حوزه سلامت دارند (برای این منظور از کسانی استفاده شده است که در این زمینه دارای مدرک تحصیلی مرتبط، کار پژوهشی، سابقه تدریس یا سابقه پست مدیریتی و یا سابقه کار در سازمان‌های بیمه‌ای - درمانی را داشته‌اند). در این پژوهش با توجه به نامشخص بودن تعداد افراد جامعه، روش انتخاب افراد بر اساس روش گلوله برفی است. استفاده از روش گلوله برفی در این پژوهش بدین معنی است که از فرد خبره پس از مصاحبه، نام دیگر افراد خبره پرسیده و در صورت لزوم به آن‌ها نیز مراجعه می‌شود. مبنای مراجعه به خبره بعدی شاخص کفایت اطلاعات است و از خبره هفتم تا دهم با توجه به عدم کسب اطلاعات جدید، کفایت داده‌ای به دست آمد (جدول ۱).

زمانی که مؤلفه‌های الگوی معنویت سازمانی اسلامی نهایی شد، باید ساختاردهی شود تا مشخص شود که کدام‌یک از مؤلفه‌ها قدرت تأثیرگذاری بیشتری دارد تا الگو بر اساس این ساختاردهی شکل و ساختار علمی به خود بگیرد؛ بدین منظور ۳۰ پرسشنامه ماتریسی روش تفسیری - ساختاری در میان مدیران، کارشناسان ارشد حوزه منابع انسانی و پشتیبانی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و دفتر نوسازی و تحول اداری سازمان بیمه سلامت بر اساس جدول شماره ۴ توزیع شده است که پس از آن با استفاده از این روش، توالی و هم‌چنین سطح‌بندی این عوامل صورت می‌گیرد. در نهایت با استفاده از تجزیه و تحلیل MICMAC قدرت هدایت و وابستگی موانع بررسی می‌شود. در روش ISM برای رسیدن به ارتباطات داخلی و اولویت‌های عناصر در هر سامانه می‌باید از مراحل بگذرد (آذر و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۵۸).

جدول ۱- ویژگی خبرگان

ردیف	سن	شغل	وضعیت تاهل	جنسیت	تحصیلات	سابقه فعالیت مدیریتی - اجرایی
خبره ۱	۳۵	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری الهیات ارشد مدیریت دولتی	۵ سال (۲ سال رئیس منابع انسانی سازمان بیمه سلامت)

ردیف	سن	شغل	وضعیت تاهل	جنسیت	تحصیلات	سابقه فعالیت مدیریتی - اجرایی
خبره ۲	۳۳	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری الهیات و معارف اسلامی (DBA مدیریت حرفه‌ای)	۷ سال (۳ سال رئیس دانشکده علوم انسانی)
خبره ۳	۴۰	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری (ارشد مدیریت)	۱۲ سال (۴ سال رئیس منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی استان کرمانشاه)
خبره ۴	۳۸	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری	۱۲ سال ۲ سال مدیر منابع انسانی بیمارستان امام حسین (ع)
خبره ۵	۴۰	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری معارف والهیات دانشجوی دکترای مدیریت DBA	۱۵ سال (۵ سال رئیس اداره ارزیابی عملکرد بیمارستان امام خمینی (ره))
خبره ۶	۴۴	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری	۱۵ سال (۴ سال رئیس دفتر توسعه و پشتیبانی سازمان خدمات درمانی)
خبره ۷	۴۳	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری الهیات ارشد MBA	۱۴ سال (۵ سال مشاور مدیریتی)
خبره ۸	۴۰	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری الهیات و دانشجوی DBA کسب‌وکار	۸ سال (۱ سال رئیس ارزیابی عملکرد بیمه سلامت)
خبره ۹	۵۱	استاد رشته الهیات	متاهل	مرد	دکتری الهیات ارشد جامعه‌شناسی	۲۰ سال (۳ سال معاون توسعه منابع و مدیریت بیمارستان امام خمینی ره)

ردیف	سن	شغل	وضعیت تاهل	جنسیت	تحصیلات	سابقه فعالیت مدیریتی - اجرایی
					MBA کسب و کار	
خبیره ۱۰	۴۰	استاد رشته الهیات	متاهل	زن	دکتری و دانشجوی MBA	۸ سال

شبکه مضمون‌ها بر اساس روشی مشخص، سه دسته از مضمون‌ها را شامل، مضمون‌های پایه (شناسه و نکات کلیدی متن)، مضمون‌های سازماندهنده (مضمون‌های به‌دست‌آمده از ترکیب و خلاصه‌سازی مضمون‌های پایه) و مضمون‌های فراگیر (مضمون‌های عالی شامل اصول حاکم بر متن به‌مثابه کل) را ساختارند می‌کند؛ سپس این مضمون‌ها به شکل نقشه‌های شبکه تارنما، ترسیم و مضمون‌های برجسته و بااهمیت هر یک از این سه سطح به همراه روابط آن‌ها نشان داده می‌شود (صفیان و همکاران، ۱۳۹۸: ۳۸).

### یافته‌های پژوهش

در ایجاد شناسه‌های اولیه ابتدا روی واحدهای دارای معنای داده با بهره‌گیری از یک عنوان مفهومی برچسب زده می‌شود و پس از آن با استفاده از عناوین انتزاعی‌تر، مفاهیم تقسیم‌بندی می‌شود. در این پژوهش با استفاده از مصاحبه‌ها این شناسه‌ها مشخص شده است. نمونه یکی از مصاحبه‌ها به همراه مضمون‌های استخراج شده از آن در جدول ۲ آمده است. در این بخش از خبرگان درخواست شده بر اساس منابع اسلامی، مضمون‌های تعالی معنویت سازمانی را با تأکید بر آموزه‌های اسلامی مشخص کنند. در مرحله بعد به‌منظور تلخیص داده، مضمون‌های مشابه و تکراری در مصاحبه‌ها در راستای پژوهش مبنی بر عوامل مؤثر بر الگوی تعالی معنویت سازمانی با رویکرد اسلامی با یکدیگر تلفیق شده و فراوانی آن‌ها به‌دست‌آمده است. از آنجا که روند بررسی از سمت مضمون فراگیر به سمت مضمون‌های پایه است بر اساس روش قیاسی - اکتشافی و تلفیق ۱۱۸ مضمون پایه اولیه به‌دست‌آمده، ۵۳ مضمون پایه نهایی به همراه هشت مضمون سازماندهنده و سه مضمون فراگیر مشخص شد. در نهایت براساس این نتایج قالب مضمون‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۲. متن مصاحبه به همراه مضمون‌ها

مضمون‌های «سازمان‌دهنده»	مضمون‌های «پایه»	متن مصاحبه
بنیان معرفتی	امانت‌داری، وفای به عهد	<p>به نظر این‌جانب باورهای دینی و بنیان معرفتی هر جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند و پل بین جامعه و باورهای دینی فرد را تشکیل می‌دهد، می‌توان به‌عنوان معنویت تلقی کرد. دین‌داری و داشتن ایمان در دین مبین اسلام کاملاً تبیین شده است. من استناد می‌کنم به روایتی از امام باقر (ع) که ایشان نشانه ایمان را در سه چیز می‌دانند: صداقت، امانت‌داری و وفای به عهد و این الگویی است که بزرگان در اختیار ما گذاشتند. سازمان بیمه سلامت زمینه‌ای دارد که می‌تواند مهم‌ترین آموزه‌های دینی را رعایت کند. من می‌توانم به شکل کلی آن‌ها را رعایت اصول اخلاقی نسبت به ذی‌نفعان نام‌گذاری کنم؛ لذا با توجه به مأموریت سازمان مهم‌ترین ویژگی فردی همدردی با افراد بیمار است؛ زیرا این ابراز همدردی باعث ایجاد رضایتمندی در ارباب‌رجوع خواهد شد. هم‌چنین سازمان بیمه سلامت به دنبال کسب رضایت کارکنان به‌عنوان افراد اثرگذار در عرضه خدمات به بیمه‌شدگان است.</p>
رعایت اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	ایجاد رضایت برای ارباب‌رجوع	<p>اگر در سازمان بیمه سلامت محیطی طراحی شود که آرام‌تر باشد در معنویت سازمانی نقش مهمی دارد. عامل بعدی احترام به افراد بزرگ‌تر نیز از آموزه‌های مهم دینی است که محیط باید به آن اهمیت دهد. عامل بعدی امر به معروف و نهی از منکر است که می‌باید محیطی توسط سازمان بیمه سلامت ایجاد شود که این موضوعات رعایت گردد.</p> <p>اگر چنانچه کارمندی احساس کند که نیازهایش ارضا نمی‌شود، ممکن است زمینه عدول از ارزش‌ها و باورها ایجاد شود. از طرف دیگر حفظ کرامت افراد در جایگاه‌های افراد مهم است که اگر این موضوع هم رعایت نشود، باعث کاهش معنویت در سازمان خواهد شد. هم‌چنین موضوع دروغ و ریا دو موضوع مهمی است که می‌تواند بر کاهش معنویت سازمانی اثرگذار باشد.</p>

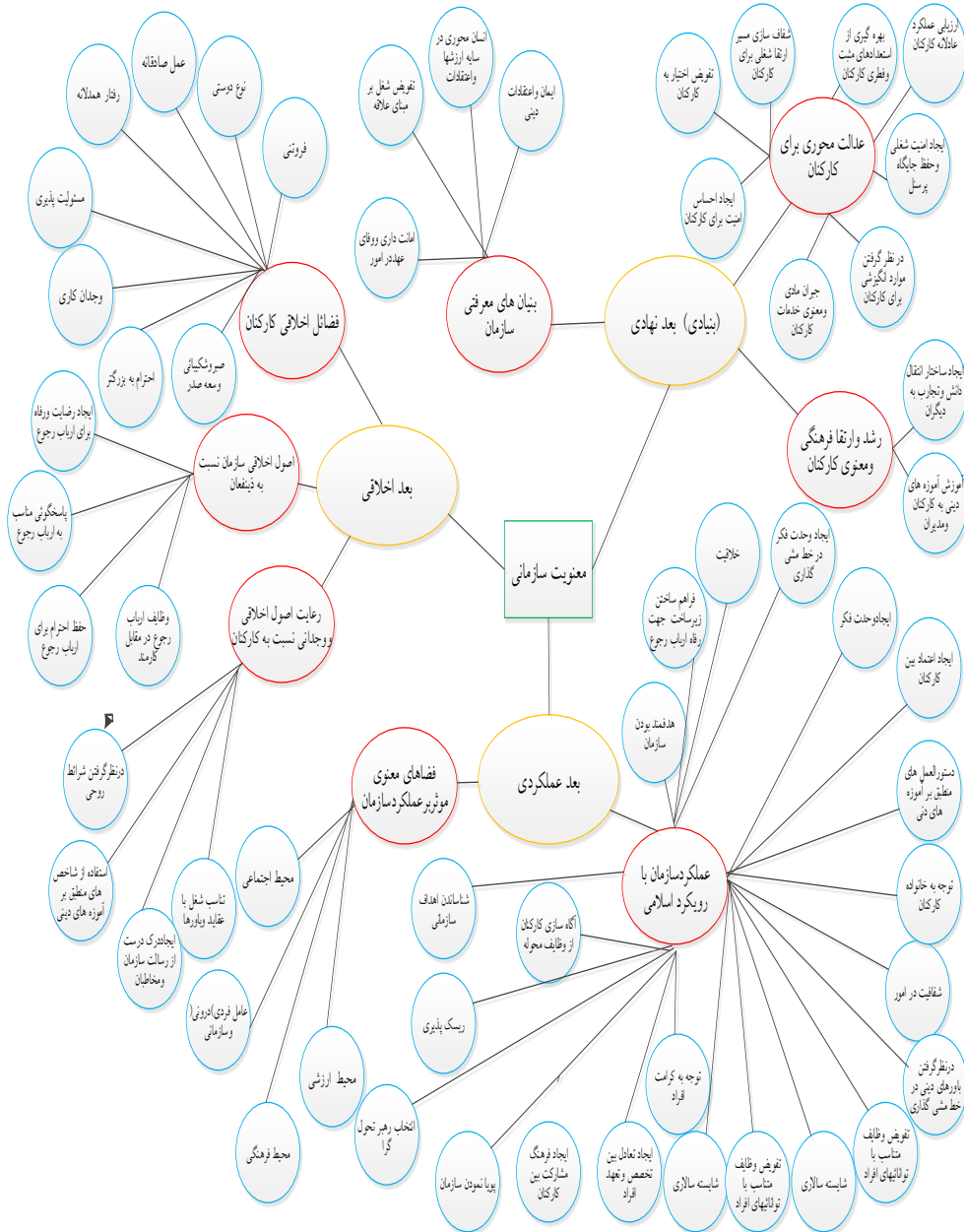
جدول ۳. قالب مضمون‌های فراگیر الگوی تعالی معنویت سازمانی با رویکرد اسلامی

مضمون فراگیر	مضمون‌های سازمان‌دهنده	مضمون‌های پایه
بعد اخلاقی	فضائل اخلاقی کارکنان	نوع‌دوستی، عمل صادقانه، رفتار همدلانه، مسئولیت‌پذیری، وجدان کاری، احترام به بزرگ‌تر، صبر و شکیبایی و سعه‌صدر، فروتنی
	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذینفعان	ایجاد رضایت و رفاه برای ارباب‌رجوع، پاسخگویی مناسب به ارباب‌رجوع، حفظ احترام برای ارباب‌رجوع، وظایف ارباب‌رجوع در مقابل کارمند
	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	در نظر گرفتن شرایط روحی، تناسب شغل با عقاید و باورها، ایجاد درک درست از رسالت سازمان و مخاطبان، استفاده از شاخصهای منطبق بر آموزه‌های دینی
بعد عملکردی	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	خلاقیت، خطرپذیری، فراهم ساختن زیرساخت به منظور رفاه ارباب‌رجوع، در نظر گرفتن باورهای دینی در خط‌نگاری، ایجاد وحدت فکر، نظر و روش در خط‌نگاری، شفافیت در کارها، دستورالعمل‌های منطبق بر آموزه‌های دینی، ایجاد اعتماد بین کارکنان، توجه به خانواده کارکنان، توجه به کرامت افراد، آگاه‌سازی کارکنان نسبت به وظایف، شناساندن اهداف سازمانی، هدفمند بودن سازمان، پویا کردن سازمان، ایجاد تعادل بین تخصص و تعهد افراد، ایجاد فرهنگ مشارکت بین کارکنان، شایسته‌سالاری، واگذاری وظایف متناسب با توانایی افراد، انتخاب رهبری الگو و تحول‌گرا
	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	محیط اجتماعی، محیطی ارزشی، عامل فردی (درونی) و سازمانی، محیط فرهنگی
بعد نهادی (بنیادی)	بنیان‌های معرفتی سازمان	ایمان و اعتقادات دینی، انسان‌محوری در سایه ارزش‌ها و اعتقادات، تفویض شغل بر مبنای علاقه، امانت‌داری و وفای به عهد در امور
	عدالت‌محوری برای کارکنان	جبران مادی و معنوی خدمات کارکنان، در نظر گرفتن موارد انگیزشی برای کارکنان، ایجاد امنیت شغلی و حفظ جایگاه نیروها، ارزیابی عملکرد عادلانه کارکنان، بهره‌گیری از استعدادهای مثبت و فطری افراد، شفاف‌سازی مسیر ارتقای شغلی برای کارکنان، واگذاری اختیار به کارکنان،

مضمون های پایه	مضمون های سازمان دهنده	مضمون فراگیر
ایجاد احساس امنیت برای کارکنان		
ایجاد ساختار انتقال دانش و تجربه به دیگران، آموزش آموزه‌های دینی به کارکنان و مدیران	رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	

جدول ۴. ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه

فراوانی	ویژگی‌های فردی	
۱۲	زن	جنسیت
۱۸	مرد	
۴	۲۰-۳۰	سن
۱۸	۳۱-۴۰	
۵	۴۱-۵۰	
۳	۵۱ به بالا	
۰	دیپلم و پایین‌تر	تحصیلات
۰	کاردانی	
۴	کارشناسی	
۲۳	ارشد	
۳	دکتری	
۵	زیر ۵ سال	سابقه فعالیت
۵	بین ۵-۱۰ سال	
۱۳	بین ۱۰-۱۵ سال	
۴	بین ۱۵-۲۰ سال	
۳	بیش از ۲۰ سال	



شکل ۱. شبکه مضمون‌ها

در مرحله تحلیل کمی بعد از شناسایی عوامل تأثیرگذار بر معنویت سازمانی، عوامل در ماتریس

خودتعاملی ساختاری (SSIM) تشکیل می‌شود. برای این امر ابتدا پرسشنامه‌ای طراحی شد که کلیت آن همانند جدول ۵ است؛ به این صورت که هشت عامل انتخاب شده در سطر و ستون اول جدول ذکر و از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود تا ارتباطات دوجه‌دوی عوامل را مشخص کنند. این ماتریس به وسیله ۳۰ نفر از مدیران و کارشناسان ارشد حوزه منابع انسانی و پشتیبانی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات و دفتر نوسازی و تحول اداری، سازمان بیمه سلامت در قالب پرسشنامه تکمیل شده است که بر موضوع تحقیق تسلط علمی و عملی داشتند. در این ماتریس برای نمایش روابط عوامل از چهار علامت زیر استفاده می‌شود (چاندرمولی و ترنسوا، ۲۰۱۱: ۲۵۰). V:

رابطه یک‌سویه از i به j

A: رابطه یک‌سویه از j به i

X: رابطه دوسویه از i به j و بالعکس

O: هیچ‌گونه ارتباطی بین i و j نیست.

جدول ۵. ماتریس خودتعاملی ساختاری

بنیان‌های معرفتی سازمان	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	عدالت‌محوری برای کارکنان	رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	
							J I
A	A	V	X	X	V	V	فضائل اخلاقی کارکنان
	V	V	V	V	V	V	بنیان‌های معرفتی سازمان
		V	V	X	X	V	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان



بنیان‌های معرفتی سازمان	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	عدالت‌محوری برای کارکنان	رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	$J$
			A	A	A	A	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی
				V	O	X	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان
					A	X	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان
						V	عدالت‌محوری برای کارکنان
							رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان

پس از تشکیل ماتریس خود تعامل به ماتریس دریافتی اولیه دست پیدا می‌کنیم؛ بدین ترتیب که با تبدیل نمادهای روابط ماتریس SSIM به اعداد یک و صفر بر اساس قوانین ذیل می‌توان به ماتریس دریافتی اولیه رسید:

- اگر ارتباط میان دو عامل  $A$  و  $Z$  در ماتریس خود تعاملی  $V$  باشد در ماتریس  $RM$  ارتباط بین  $i$  و  $z$  را با عدد ۱ و بالعکس ارتباط بین  $z$  و  $i$  را با عدد صفر جایگزین می‌کنیم.
- اگر ارتباط بین دو عامل  $A$  و  $Z$  در ماتریس خود تعاملی  $A$  باشد در ماتریس  $RM$  ارتباط بین  $i$  و  $z$  را با عدد صفر و بالعکس رابطه بین  $z$  و  $i$  را با عدد ۱ جایگزین می‌کنیم.
- اگر ارتباط بین دو عامل  $A$  و  $Z$  در ماتریس خود تعاملی  $X$  باشد در ماتریس  $RM$  ارتباط بین  $i$  و  $z$  را با عدد ۱ و ارتباط بین  $z$  و  $i$  را با عدد ۱ جایگزین می‌کنیم.

- اگر ارتباط بین دو عامل  $A$  و  $Z$  در ماتریس خود تعاملی  $O$  باشد در ماتریس  $RM$  ارتباط بین  $A$  و  $Z$  را با عدد  $0$  و ارتباط بین  $Z$  و  $A$  را با عدد  $1$  جایگزین می‌کنیم.

پس از ایجاد ماتریس دریافتی ابتدایی با اعمال انتقال پذیری در ارتباط میان متغیرها، ماتریس دریافتی نهایی تشکیل می‌شود؛ بدین ترتیب می‌توان مرحله بعدی از مراحل اجرای روش شناسی  $ISM$  را انجام داد. نتیجه به کارگیری روابط متعدد متغیرها در جدول  $6$  آورده شده است. هم‌چنین در جدول زیر میزان قدرت نفوذ هر متغیر و درجه وابستگی آن نشان داده شده است. میزان نفوذ هر متغیر، تعداد نهایی متغیرهایی (شامل خودش) است که می‌تواند در شکل‌گیری آن‌ها نقش ایفا کند. میزان وابستگی تعداد نهایی متغیرهایی است که باعث ایجاد همان متغیر می‌شود.

جدول ۶. ماتریس نهایی

قدرت نفوذ	فضائل اخلاقی کارکنان	بنیان‌های معرفتی سازمان	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	عدالت‌محوری برای کارکنان	رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	$J$	$I$
۶	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱. فضائل اخلاقی کارکنان	
۸	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۲. بنیان‌های معرفتی سازمان	
۷	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۳. رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	
۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۴. عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	

قدرت نفوذ	فضائل اخلاقی کارکنان	بنیان‌های معرفتی سازمان	رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت کارکنان	عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی	فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	عدالت‌محوری برای کارکنان	رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	I	
									J	
۵	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۵. فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد سازمان	
۵	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۰	۱	۶. اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان	
۵	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۷. عدالت‌محوری برای کارکنان	
۴	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۸. رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان	
	۵	۱	۴	۸	۵	۷	۴	۷	قدرت وابستگی	

در مرحله بعدی ماتریس دریافتی نهایی به سطوح گوناگون دسته‌بندی می‌شود. برای تعیین سطوح متغیرها در الگوی نهایی به ازای هر کدام از آن‌ها سه مجموعه خروجی، ورودی و مشترک تشکیل شد. در اولین جدول، متغیر یا متغیرهایی که اشتراک مجموعه خروجی و ورودی آن‌ها برابر است در سلسه مراتب ISM به عنوان متغیر سطح بالا به شمار می‌رود به طوری که این متغیرها در ایجاد هیچ متغیر دیگری اثرگذار نیست. پس از مشخص شده بالاترین سطح، آن متغیر از فهرست دیگر متغیرها کنار می‌رود. این عمل تکرارها تا آنجا ادامه دارد که سطح همه متغیرها مشخص شود. در ادامه ۸ جدول مربوط به تک تک متغیرها آورده می‌شود:

جدول ۷. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر فضائل اخلاقی کارکنان

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
فضائل اخلاقی کارکنان	۱ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸	۱ و ۲ و ۳ و ۵ و ۶	۱ و ۶	۴

جدول ۸. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر بنیان‌های معرفتی سازمان

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
بنیان‌های معرفتی سازمان	۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸	۲	۲	۶

جدول ۹. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر رعایت اصول اخلاقی

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
رعایت اصول اخلاقی	۱ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸	۲ و ۳ و ۶ و ۷	۳ و ۶ و ۷	۵

جدول ۱۰. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر عملکرد سازمان

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
عملکرد سازمان	۴	۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸	۴	۱

جدول ۱۱. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر فضاهاى معنوی

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
فضاهای معنوی	۱ و ۴ و ۵ و ۶ و ۸	۱ و ۲ و ۳ و ۵ و ۸	۱ و ۸	۳

جدول ۱۲. تعیین سطوح در سلسله‌مراتب ISM متغیر اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
اصول اخلاقی	۶ و ۳ و ۱ ۸ و	۵ و ۳ و ۲ و ۱ ۸ و ۷ و ۶ و	۸ و ۳ و ۶ و ۱	۳

جدول ۱۳. تعیین سطوح در سلسله مراتب ISM متغیر عدالت محوری

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
عدالت محوری	۷ و ۶ و ۴ و ۳ ۸ و	۷ و ۳ و ۲ و ۱	۷ و ۳	۳

جدول ۱۴. تعیین سطوح در سلسله مراتب ISM رشد و ارتقای فرهنگی

عامل	خروجی	ورودی	مشترک	سطح
رشد و ارتقای فرهنگی	۸ و ۶ و ۵ و ۴	۵ و ۳ و ۲ و ۱ ۸ و ۷ و ۶ و	۸ و ۶ و ۵	۲

همان‌طور که مشاهده می‌شود، عوامل تأثیرگذار بر معنویت سازمانی به شش سطح دسته‌بندی شده است. در این بخش بنیان‌های معرفتی سازمان در پایین‌ترین سطح قرار دارد که بیان‌کننده اهمیت زیاد این عامل در اجرای معنویت در سازمان است. عامل رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت به کارکنان در سطح پنجم و هم‌چنین عامل فضائل اخلاقی کارکنان در سطح چهارم و عوامل فضای معنوی، اصول اخلاقی نسبت به ذی‌نفعان، عدالت محوری در سطح سوم و رشد و ارتقای فرهنگی در سطح اول و عملکرد سازمان در پایین‌ترین سطح و در سطح اول قرار گرفته است. در نتیجه بنیان‌های معرفتی با قدرت نفوذ بیشتر و عملکرد سازمان دارای وابستگی بیشتر بین متغیرها است. با توجه به بررسی‌ها در جدول‌ها و شکل‌ها در پایان عوامل کلیدی با تجزیه و تحلیل قدرت - وابستگی<sup>۱</sup> MICMAC به چهار دسته از عوامل تقسیم می‌شود که شامل گروه اول عوامل خودمختار، این عوامل قدرت نفوذ و وابستگی ضعیف دارد، عوامل خودمختار تا حدودی از دیگر عوامل جدا است. دسته دوم عوامل وابسته که قدرت نفوذ ضعیف اما وابستگی زیادی دارد. گروه سوم عوامل پیوندی که این عوامل قدرت نفوذ و وابستگی زیادی دارد. در واقع هر نوع اقدامی در

1. ed to a Classification

مورد عوامل پیوندی باعث تغییر بر دیگر عوامل می‌شود. گروه چهارم عوامل مستقل است که قدرت نفوذ زیاد و وابستگی کمی دارد که در اصطلاح عوامل کلیدی خوانده می‌شود. روشن است عوامل مستقل در یکی از دو گروه مستقل یا پیوندی قرار می‌گیرد (چاندرمولی و ترنسو، ۲۰۱۱: ۲۵۲). قدرت نفوذ و میزان وابستگی هر یک از عوامل مؤثر بر معنویت سازمانی در شکل ۲ نمایش داده شده است:

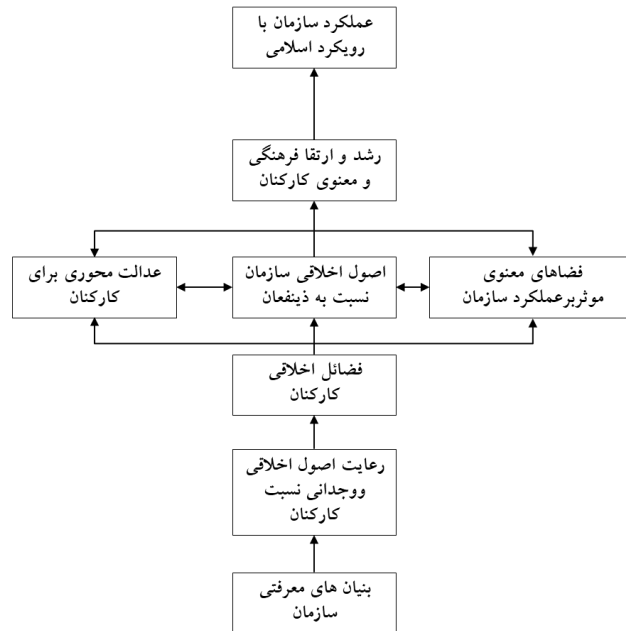
۸	۲							
۷		گروه چهارم	۳		گروه سوم			
۶				۱				
۵			۷	۵		۶		
۴						۸		
۳		گروه اول				گروه دوم		
۲								
۱							۴	
	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸

قدرت نفوذ

قدرت وابستگی

شکل ۲. نمودار قدرت نفوذ - وابستگی

با توجه به سطح هر یک از عوامل و هم‌چنین ماتریس دریافتی نهایی، الگوی پایانی ساختاری، تفسیری با در نظر گرفتن انتقال‌پذیری‌ها قابل تشکیل است. برای این امر، ابتدا متغیرها برحسب سطوح آن‌ها به ترتیب بالا به پایین تنظیم می‌شود. در این پژوهش متغیرها در شش سطح قرار گرفته که عامل بنیان‌های معرفتی در پایین‌ترین سطح و با بیشترین قدرت نفوذ و عامل عملکرد سازمان در بالاترین سطح با بیشترین وابستگی قرار گرفته است (شکل شماره ۳).



شکل ۳. الگوی ساختاری تفسیری عوامل مؤثر بر تعالی معنویت سازمان با رویکرد اسلامی در سازمان بیمه سلامت ایران

تمامی این عوامل از مهم‌ترین عوامل کلیدی معنویت سازمانی است؛ ولی عامل‌هایی که در سطح بالای الگوسازی ساختاری تفسیری قرار گرفته از تأثیرپذیری بسیاری برخوردار و این بدان معناست که عوامل سطح ۴ و ۵ و ۶ می‌تواند در عوامل سطح ۱ و ۲ و ۳ تأثیر زیادی بر جا بگذارد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

اهمیت و جایگاه والای معنویت در زندگی بشر حتی برای غیر مؤمنان به ادیان الهی قابل انکار نیست. بشر امروز به ضرورت توجه به حقایق ماورایی و متافیزیکی در تحصیل جسم و روان انسان‌ها اعتراف کرده است؛ ولی شاید هنوز خیلی‌ها به شناخت حقیقت و جایگاه واقعی معنویت اسلامی دست نیافته‌اند. دین اسلام و پیشوایان آن از همان ابتدا و از راه‌های مختلف در صدد تربیت معنوی انسان‌ها بوده‌اند. به نظر می‌آید نیاز است با تعمق در آموزه‌های دینی و دریافت حقیقت جهان‌بینی و ایدئولوژی اسلامی در جهت معنویت‌گرا خود و جامعه اسلامی و سازمان گام‌های جدی برداشته شود.

پس از پردازش اطلاعات، الگوی نهایی تعالی معنویت سازمانی با رویکرد اسلامی با ۵۳ مضمون پایه در هشت مضمون سازمان‌دهنده (بنیان‌های معرفتی سازمان، رعایت اصول اخلاقی و وجدانی نسبت به کارکنان، اصول اخلاقی سازمان نسبت به ذی‌نفعان، عدالت‌محوری برای کارکنان، رشد و ارتقای فرهنگی و معنوی کارکنان، فضاهای معنوی مؤثر بر عملکرد، فضائل اخلاقی کارکنان، عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی) و یک مضمون فراگیر (معنویت سازمانی) استخراج شده است.

پیشنهاد می‌شود بر اساس الگوی معنویت به‌دست آمده از پژوهش و یافته‌های آن نشان داد که هرچه در بنیان‌های معرفتی سازمان رنگ و بوی اسلامی باشد، رفتار مدیران، اسلامی‌تر و در نتیجه کارمندان فضائل اخلاقی بهتری خواهند داشت و در نتیجه خدمات بهتری عرضه می‌کنند. با توجه به اینکه بنیان معرفتی یکی از ارکان الگو است، ضروری است در سازمان بیمه سلامت از تلاش‌های فردی و سازمانی برای همسویی با ارزش‌ها حمایت شود تا بتوان گامی در مسیر معنویت سازمانی برداشت. اصول اخلاقی یکی دیگر از یافته پژوهش است که در مورد کارکنان و هم‌چنین ذی‌نفعان باید رعایت شود. بر این اساس مدیران می‌توانند با پایبندی به اصول و فلسفه اعتقادی، آن‌ها همواره در نظر داشته باشند؛ زیرا باعث تعهد در کار و اشتغال، وفاداری به عهد و پیمان و صیانت از آن می‌شود. هنگامی که فرد به خدا اعتقاد دارد و او را در تمام مراحل کاری و محیط کار حاضر و ناظر می‌داند، میزان تعهد سازمانی او نیز افزایش می‌یابد. در این راستا مدیران سازمان بیمه سلامت باید آموزه‌های دینی و معنویت کارکنان را تقویت کنند. در این راستا پژوهش رگو (۲۰۰۸)، میر غفوری و همکاران (۱۳۹۳)، آذر و همکاران (۱۳۹۲) و نقوی و همکاران (۱۳۹۴) نیز به این نتیجه همسو است.

پیشنهاد می‌شود از آنجا که یکی از ارکان الگو موضوع عدالت‌محوری است که مرتباً افراد به داشتن شاخص درست ارزیابی اشاره کرده‌اند، مدیران و مسئولان سازمان بیمه سلامت، هم در هنگام اجرا و هم پس از اجرای الگوی ارتقای معنویت سازمانی از سامانه ارزشیابی درونی و بیرونی معرفی شده در پژوهش برای نتیجه‌گیری بهتر استفاده کنند.

پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه یکی از ابعاد سازمان‌دهنده موضوع عدالت‌محوری بحث موارد انگیزشی است با استفاده از انگیزاننده‌های مناسب مادی و معنوی در راستای ارتقای معنویت در کارکنان، همچون ارزیابی عملکرد افراد به‌طور منصفانه، توجه به خانواده نیروها، قائل بودن به



مساوات و برابری بین آن‌ها و پرهیز از هرگونه تبعیض و ارائه پاداش با توجه به معیارهای معنوی صورت بگیرد.

با توجه به اینکه ارتقای فرهنگی یکی از ابعاد الگو است و در بحث ارتقای سطح فرهنگی مرتب افراد اشاره می‌کردند که این آموزه‌ها اسلامی باشد، پیشنهاد می‌شود از احیای نمودهای مذهبی مانند اعیاد و شهادت‌ها و استفاده بهینه از آن‌ها در معرفی شخصیت پیشوایان دینی و آموزه‌های والای آنان استفاده شود.

پیشنهاد می‌شود در راستای ارتقای سطح فرهنگ بهتر است که با استفاده از نیروهای توانمند مستعد و باایمان در جهت نشر معارف و حفظ ارزش‌های دینی تلاش نمود.

با توجه به اینکه یکی از ابعاد الگو توجه به فضای معنوی سازمان است، توجه جدی به فضای معنوی سازمان شامل کار بامعنا، کار هدفمند و احساس به‌هم پیوستگی در کارکنان به‌منظور دستیابی به بهره‌وری صورت بگیرد. پیشنهاد می‌شود مدیران در جهت بهبود معنویت سازمانی تلاش کنند. با توجه به تأثیر مثبت عامل کار بامعنا در سطح فردی در این راستا مدیران می‌توانند با اقداماتی از قبیل چرخش شغلی و توجه به لذت‌بخشی کار، ادراک کارکنان از احساس معنا در کار را بهبود بخشند. در سطح گروهی، ایجاد جو دوستانه و مبتنی بر همکاری به‌جای رقابت نیز می‌تواند باعث کاهش تنش و ایجاد نوعی سرمایه اجتماعی در سازمان شود و احساس همبستگی و وفاق کارکنان را افزایش دهد.

یکی دیگر از عوامل شناسایی شده در این پژوهش، «فضائل اخلاقی» است که می‌تواند ناشی از معنویت سازمانی بر اساس آموزه‌های اسلامی باشد. در واقع، عامل گران‌بهای همچون معنویت اسلامی به توحید پیوند می‌خورد و هسته اصلی فهم اسلام و کلید درک جنبه‌های مختلف آن است (رستگار، ۱۳۸۴)؛ لذا تدین و معنویت ارتباط و پیوند تنگاتنگی با یکدیگر پیدا می‌کنند. معنویت اسلامی در زندگی شخصی، سازمانی و اجتماعی افراد کاربرد عملی دارد. با توجه به عوامل الگو می‌توان پیشنهاد کرد که مدیران سازمان بیمه سلامت می‌توانند از معنویت در موضوعاتی از قبیل عمل صادقانه، مسئولیت‌پذیری، وجدان کاری و... که از مصداق‌های رفتار سازمانی است، بین کارکنان استفاده زیادی کنند.

در نهایت عامل شناسایی شده دیگر در الگوی این پژوهش «عملکرد سازمان با رویکرد اسلامی» است. از آنجا که بسیاری از موارد می‌تواند در قالب عواملی عملکردی همچون خلاقیت،

خطرپذیری، هدفمند بودن سازمان، شفافیت در کارها و... خود را نشان دهد به مدیران سازمان بیمه سلامت می‌توان پیشنهاد کرد که از معنویت سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی در کسب عملکرد مناسب استفاده کنند.

## منابع

### فارسی

- آذر، عادل؛ جلالی، رضا و خسروانی، فرزانه (۱۳۹۵). تحقیق در عملیات نرم (رویکردهای ساختاردهی مسئله)، سازمان مدیریت صنعتی، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- ثنایی، سلیم؛ خلجی، سارا (۱۳۹۸)، مدل معنویت سازمانی از دیدگاه اسلام در سازمان آموزش و پرورش بر اساس بیانات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، مدیریت اسلامی، س ۲۷، ش ۱: ۸۹-۱۱۳.
- حکیمی نیا، مسعود (۱۳۹۶)، تأثیر روحیه مذهبی بر عملکرد سازمان، اولین کنفرانس ملی پژوهش‌های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد و حسابداری و علوم انسانی، شیراز، دانشگاه علمی کاربردی شوشتر، قابل‌بازیابی در: [https://www.civilica.com/Paper-MEAHBTM04-MEAHBTM04\\_411.html](https://www.civilica.com/Paper-MEAHBTM04-MEAHBTM04_411.html)
- رستگار، علی (۱۳۸۴)، معنویت در سازمان، رساله دکترا، دانشگاه تهران.
- رنج دوست، شهرام و تقی زاده زنوز، فرزانه (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر مدیریت معنوی بر ارتقای سامانه بهره‌وری در سازمان بیمه سلامت (خدمات درمانی) در استان آذربایجان شرقی در سال ۹۳-۹۲، اجلاس ملی رویکردهای نوین علوم انسانی در قرن ۲۱، رشت، دانشگاه امام صادق (ع) پردیس خواهران، قابل‌بازیابی در: [https://www.civilica.com/Paper-NAHC01-NAHC01\\_376.html](https://www.civilica.com/Paper-NAHC01-NAHC01_376.html)
- سازمان بیمه سلامت ایران (۱۳۹۳)، مجموعه قوانین مقررات سازمان بیمه سلامت، تهران: گامی تا فرزندگان.
- صفیان، مهدی؛ موسوی، سید علی؛ محمدی، مهدی؛ صالح نژاد امرئی، سید عبدالله (۱۳۹۸) مؤلفه‌ها و ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای استادان و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های سازمانی (مورد مطالعه: یک دانشگاه نظامی)، مدیریت اسلامی، س ۲۷، ش ۴: ۲۱-۴۹.
- عابدی جعفری، حسن؛ رستگار، عباسعلی (۱۳۸۶). ظهور معنویت در سازمان‌ها (مفاهیم، تعاریف، پیش‌فرض‌ها). فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۵(۲): ۹۹-۱۲۱.
- علی پور، حمیدرضا و میرزایی، مهدی (۱۳۹۶)، جایگاه معنویت و اخلاق در مدیریت سازمانی، دهمین اجلاس بین‌المللی اقتصاد و مدیریت، رشت: دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، قابل‌بازیابی در: [https://www.civilica.com/Paper-ICOEM04-ICOEM04\\_064.html](https://www.civilica.com/Paper-ICOEM04-ICOEM04_064.html)
- قشقای زاده، نصرالله؛ موسوی، نساجم (۱۳۹۵). بررسی رابطه معنویت سازمانی، عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان. پژوهش‌های مدیریت آموزشی،

۸ (۳۰): ۴۹-۷۰.

میر غفوری، سید حبیب‌الله؛ میر محمد اسعدی، سید علی اقوی (۱۳۹۳)، بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر معنویت سازمانی در بیمارستان شهید صدوقی یزد: رویکرد اسلامی، اخلاق پزشکی، ش ۳۰: ۱۵۷ تا ۱۸۴.

نقوی، سید علی؛ اسعدی، میر محمد و میر غفوری، سید حبیب‌الله (۱۳۹۳)، بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر معنویت سازمانی در بیمارستان شهید صدوقی یزد: رویکرد اسلامی. فصلنامه اخلاق پزشکی، سال هشتم، ش ۳۱: ۱۸۲-۱۵۵.

نقوی، سید علی؛ اسعدی، میر محمد و میر غفوری، سید حبیب‌الله (۱۳۹۴)، الگوی معنویت سازمانی در آموزش عالی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی، مدیریت اسلامی، س ۲۳، ش ۲: ۱۷۷-۱۴۵.

همتی نوع‌دوست، مهناز؛ حسن‌زاده، محمدصادق؛ منزوی، فاطمه (۱۳۹۴)، بررسی رابطه معنویت در محیط کار و عزت‌نفس سازمانی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، ش ۱: ۷۴-۵۱.

## انگلیسی

- Ayoun Baker, Louis Rowe, Fatima Yassine, (2015) "Is workplace spirituality associated with business ethics?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.27 Issue:5, pp.938-957.
- Chandramowli, S., & Transue, M. (2011). Analysis of barriers to development in landfill communities using interpretive structural modeling. *Habitat International*, 35 (2), 246253.
- Gross, Zehavit (2006), "**Spirituality, Contemporary Approaches to Defining.**"
- Kennedy, Michael Henry (2002), "Spirituality" in the Workplace: **An Empirical Study of This Phenomenon....**, DBA, Nova Southeastern University.
- Krishnakumar, s. & Neck, C. P. (2002). The what, why, & how of spirituality in the work place. *Journal of managerial psychology*. Vol. 17, No. 3, pp: 153-164.
- McKnight, R. (1984). Spirituality in the Workplace, in Adams, J. D. (Ed), **Transforming Work, Alexandria, VA: Milles River Press.**
- Milliman, J., Czaplewski, A. J. & Ferguson, J. (2003). Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes, an Exploratory Empirical Assessment, *Journal of Organizational Change Management*, 16, (4), 426- 447.
- Pawar Badrinarayan Shankar, (2017) "The relationship of individual spirituality and organizational spirituality with meaning and community at work: **An empirical examination of the direct effects and moderating effect models**", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 38 Issue: 7, pp.986-1003, <https://doi.org/10.1108/LODJ-01-2016-0014>
- Rego, A., & Cunha, M. P. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 1(21), 53-75.
- Vasconcelos Anselmo Ferreira, (2018) "**Workplace spirituality: empirical evidence revisited**", *Management Research Review*, <https://doi.org/10.1108/MRR-07-2017-0232>

