

رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء  
گستران اسپادان

To Investigate The Relationship Between Organizational Intelligence With  
Organizational Citizenship (OCB) of Ehya Gostarn Espadan Employees

Mahan Salasel	ماهان سلاسل <sup>۱</sup>
Manuchehr Kamkar	منوچهر کامکار <sup>۲</sup>
Mohsen Golparvar	محسن گلپور <sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۸/۳/۱۱

تاریخ وصول: ۸۸/۱/۹

**Abstract**

This study was conducted to examine the relationship between organizational intelligence with, organizational citizenship (OCB). For this purpose, 272 employees were randomly selected. The instruments of study were organizational intelligence (Albrecht, 2003) organizational citizenship (Lee and Allen, 2002). Results indicated that there were significant relationships between organizational intelligence with citizenship (OCB) behaviors ( $P < 0.01$ ). Among organizational intelligences sub scales, there was positive significant relationship between strategic vision and heart with organizational citizenship behaviors ( $P < 0.01$ ) and negative relationship between appetite for change with organizational citizenship behaviors ( $P < 0.01$ ).

**Keywords:** Organizational intelligence  
Organizational citizenship behaviors (OCB).

**چکیده**

این پژوهش با هدف بررسی رابطه‌ی هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی به مرحله‌ی اجرا در آمده است. این تحقیق از تحقیقات نوع همبستگی بود. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان بودند که تعداد آنها در حدود ۸۰۰ نفر بود. از این تعداد به عنوان نمونه ۲۷۲ نفر با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌ی هوش سازمانی (آلبرخت، ۲۰۰۳)، و رفتارهای شهروندی سازمانی (لی و آلن، ۲۰۰۲) بودند که هر دو دارای روایی و پایایی مناسب می‌باشند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون دو متغیره و گام به گام نشان دادند که بین هوش سازمانی (به طور کلی) با رفتارهای شهروندی رابطه‌ی معناداری وجود دارد ( $P < 0.05$ ). از بین مؤلفه‌های هوش سازمانی، مؤلفه‌های سرنوشت مشترک و روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0.01$ ) و مؤلفه میل به تغییر با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه‌ی منفی و معنادار ( $P < 0.01$ ) نشان دادند. مؤلفه‌های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم انداز استراتژیک نیز رابطه‌ی معنادار نشان ندادند ( $P > 0.05$ ).

**کلید واژه‌ها:** هوش سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی



## مقدمه

پیشرفت های ایجاد شده در زمینه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل گیری مفهوم هوش سازمانی داشته است (کالکان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). این تغییر در این اواخر به عنوان توان پردازش اطلاعات و سازگاری با محیط جدید (سازمانی) شناخته شده است. مفهوم هوش چندگانه گاردنر<sup>۲</sup> و هوش هیجانی گلمن<sup>۳</sup> در توسعه مفهوم هوشی فردی موثر اما ناکافی بوده اند، بر این اساس فرضیه های زیادی برای انطباق مفهوم هوش فردی با شرایط سازمان ها مطرح شده اند. اولین فرضیه بر این منطق استوار شد که توان تجزیه و تحلیل کردن اطلاعات و تفسیر آن برای رسیدن به هدف، شباهتی است که بین هوش فردی و سازمانی مطرح می باشد، بنابراین سازمان می تواند برای سازگار کردن بیشتر افراد با محیط از آن استفاده کند. از طرفی هوش سازمانی یک فرآیند آزمایشی و علمی است که بر موفقیت ها و یا شکست های سازمان تأکید دارد (گلین، ۱۹۹۶<sup>۴</sup>)، یعنی به طور دقیق براساس تجربیاتی است که می توانند به احتمال زیاد جهت عملکرد مؤثرتر سازمان به کار گرفته شوند. بر این اساس با توجه به ویژگی های خاص هوش سازمانی، معلوم شد هر چند که این عامل با هوش فردی مشابهت هایی دارد اما هوش سازمانی یک پیامد اجتماعی و گروهی است، بدین معنی که این هوش حاصل عملکرد گروهی از افراد است که به عنوان یک واحد عمل می کنند (ویلیام<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸) و از این نظر تفاوت های چشم گیری با هوش فردی دارد.

براساس آخرین شواهد و نتایج تحقیقاتی می توان اینگونه بیان نمود که با هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی، متشکل از مؤلفه هایی است که تمامی

عرصه های روزمره زندگی انسان را تحت شعاع قرار می دهد (براکت و مایر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳). تحقیقات نیز به روشنی نشان می دهند که هوش سازمانی با نتایج مثبت از قبیل رفتارهای جامعه پسند، روابط مطلوب با همکاران و خانواده ارتباط دارد (رایس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۹). به باور محققانی چون فاندر<sup>۸</sup> از دیدگاه علمی توانایی های صفتی نظیر هوش سازمانی می بایست برحسب نموده های واقعی آنها در دنیای حقیقی اعم از شرایط کاری، خانوادگی و اجتماعی مورد فهم قرار گیرد. به خصوص که تحقیقات اخیر هوش سازمانی را یکی از توانایی های بسیار مهم برای محیط های کاری می دانند (کافت<sup>۹</sup> سیوز، ۲۰۰۳). برای مثال تحقیقات اسلاسکی و کاترایت<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۲)، به خوبی نشان داد که هوش سازمانی، عملکرد را در حوزه های مختلف مدیریتی و کار گروهی افزایش می دهد. ضمن آنکه توانمندی های هوش سازمانی می تواند سلامت روانی - جسمی را به همراه میزان پیشرفت شغلی در افراد تعیین کند (گلمن<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۵). همچنین در حوزه های مربوط به سازمان و مدیریت در تعداد زیادی از مقالات و متون علمی، که هوش سازمانی و اجتماعی برای رهبران، مدیران و کارکنان دارای اهمیت فزاینده تری نسبت به بسیاری از توانایی های شناختی دیگر آنها می باشد (بول و وایت هد<sup>۱۲</sup>، ۱۹۹۲). در هر حال هوش سازمانی را می بایست به عنوان یک پیامد گروهی از سمبل های اجتماعی، فرهنگ سازمانی، و تعاملی که اعضاء با هم دارند، مد نظر قرار داد (کالکان، ۲۰۰۵) و باید توجه داشت که یک ساختار اجتماعی بدون وجود هیجان های درون آن قابل تصور نیست. به همین دلیل است که هوش هیجانی که

6. Bracket & Mayer  
7. Rice  
8. Funder  
9. Kafetsios  
10. Slaki & Cartwright  
11. Golman  
12. Boal & whitehead

1. Kalkan  
2. Gardner  
3. Goleman  
4. Glynn  
5. William

تطابق بیشتری را با شرایط سازمانی خواهند داشت و در نهایت رفتار تطبیقی ایجاد شده، موجب ایجاد یک چرخه جدید هوش خواهد شد. در مرحله بهبود رفتار تطبیقی، سازمان تصمیم‌هایی می‌گیرد و اقداماتی را انجام می‌دهد که در قالب آثار و نتایج نمود آن کاملاً<sup>۸</sup> مشخص می‌گردد. مطالعات متعددی رابطه بین این متغیر با رسالت سازمانی، درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق‌پذیری (ستاری، ۱۳۸۵)، و سیستم اطلاعات<sup>۹</sup> (دوروئی<sup>۱</sup>، ۱۹۷۱)، یادگیری دانش، توزیع دانش، سازماندهی دانش (لی بویترز، ۲۰۰۰)، فرهنگ سازمانی و همچنین تقابل اعضاء با یکدیگر (کالکان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۵) مورد بررسی قرار گرفته است. براساس این پیشینه، صاحب نظران دریافته‌اند افراد و سازمان‌هایی که از متغیر هوش سازمانی بالایی برخوردارند، در زمینه‌های درک مشکلات سازمانی (سیمیک<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۵)، درک یادگیری دانش (لی بویترز، ۲۰۰۰)، نوآوری (مک‌گیل چریس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۴)، و سازگاری با شرایط (اریستین و دمیربولاک<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۲) نسبت به سایرین برتری قابل ملاحظه‌ای داشته‌اند. متغیر هوش سازمانی با توجه به ارتباطی که با متغیرهای فوق داشته، به تازگی به عنوان متغیری که به احتمال زیاد می‌تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی نقش کلیدی داشته باشد، مطرح شده است. با افزایش عملکرد کارکنان در زمینه‌های بهره‌وری، خلاقیت، یادگیری، انتقال اطلاعات، سازگاری با محیط داخلی و خارجی (گلین<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۶)، به نظر می‌رسد داشتن توانایی هوش سازمانی بتواند رابطه معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان داشته باشد. زیرا یکی از متغیرهای

خود پیشینه‌ای عظیم به دنبال دارد نیز غالباً به عنوان یکی از ابعاد هوش سازمانی در نظر گرفته می‌شود. همچنین وجود روابط کاملاً مشخص رفتارهای شهروندی (دالان، ۲۰۰۵)<sup>۱</sup>، با عملکرد سازمان‌ها نیز ضرورت دیگری را برای یافتن نقش آنها در کنار متغیر هوش سازمانی آشکار می‌سازد. براساس آنچه پیرامون هوش سازمانی ارائه شده همپوشی‌های ظاهری بین این متغیر با رفتارهای شهروندی به چشم می‌خورد که انتظار می‌رود با انجام تحقیق حاضر چگونگی ارتباط آنها تا حد زیادی مشخص گردد.

هلال<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، هوش سازمانی<sup>۳</sup> را حاصل عملکرد پنج زیر سیستم شناختی می‌داند که عبارتند از: ساختار سازمانی، فرهنگ<sup>۴</sup>، مدیریت دانش<sup>۵</sup>، روابط ذی‌نفعان و فرآیندهای استراتژیک. وایلسنکی<sup>۶</sup> (۲۰۰۰) نیز هوش سازمانی را فرآیند مسأله‌یابی، جمع‌آوری داده‌ها، پردازش، تفسیر و مرتبط ساختن اطلاعات سیاسی-فنی مورد نیاز در فرآیند تصمیم‌گیری معرفی می‌کند، در حالی که مامفرد و گاستافسون، هوش سازمانی را در تعریفی کلی‌تر و با تمرکز بر کل سازمان، به عنوان درک سازمان به مثابه سیستم یادگیرنده و خلاق تعریف نموده‌اند (لی بویترز<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰). همچنین در نظریه آلبرخت (۲۰۰۳)، هوش سازمانی دارای هفت زیر مؤلفه شامل چشم‌انداز استراتژیک، میل به تغییر، روحیه، سرنوشت مشترک، اتحاد و توافق، دانش کاربردی و فشار عملکرد می‌باشد.

با توجه به آنچه پیرامون مفهوم هوش سازمانی ذکر شده است می‌توان اینگونه بیان داشت که افراد در درون سازمان‌های هوشمند با داشتن این توانایی قابلیت

8. Executive information systems

9. Derossi

10. Kalkan

11. Simic

12. Mac Gilchrist

13. Erycetine & Demirbulak

14. Glynn

1. Dalan

2. Halal

3. Organizational Intelligence

4. Organizational culture

5. knowldg management

6. Wilensky

7. Libowitz

رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را پیش‌بینی نمود؟

#### فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: بین هوش سازمانی (به طور کلی) با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه چندگانه وجود دارد.

#### روش پژوهش

براساس هدف اصلی پژوهش بررسی رابطه هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شده است، و روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان که تعدادشان در حدود ۸۰۰ نفر بوده می باشد که از بین آنها تعداد ۲۷۲ نفر به عنوان نمونه‌ی آماری با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده از بخش‌های مختلف این سازمان انتخاب شدند.

#### ابزار پژوهش

در این تحقیق از دو ابزار استفاده به عمل آمد: پرسش‌نامه هوش سازمانی<sup>۸</sup> و مؤلفه‌های آن: این پرسش‌نامه توسط آلبرخت<sup>۹</sup> (۲۰۰۳)، تهیه گردیده است و شامل ۴۹ سوال می باشد. ستاری (۱۳۸۵) آن را به فارسی ترجمه نمود و گزارش کرده است که روایی صوری آن در ایران مورد تأیید اساتید و صاحب نظران قرار گرفته است. پایایی سؤالات نیز براساس محاسبه ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱۰</sup> معادل ۰/۹۳ گزارش شده

مهمی که با اثربخشی و عملکرد بالای سازمانی رابطه مثبتی دارد، رفتار شهروندی است (دگروت و برونلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶، به نقل از اخباری، ۱۳۸۷، دالان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). این یافته ها با نتایج اسپکتور و فوکس<sup>۳</sup> (۲۰۰۲)، لپین و ون داین<sup>۴</sup> (۲۰۰۱)، دالال (۲۰۰۵)، گریتمیر و رودلف (۲۰۰۳)<sup>۵</sup> نیز هم‌هنگی دارد.

در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی<sup>۶</sup> می توان گفت که «کارکنان با انجام مسئولیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغل شان به بهبود و کارآیی سازمان خود کمک می کنند، به این معنی که آنها همکاری‌های اضافی را انجام می دهند که نه الزامی‌اند و نه قابل پیش بینی می باشند» (ارگان<sup>۷</sup>، ۱۹۹۴، به نقل از مهداد، ۱۳۸۷، ص ۱۷۷). در تعریفی دیگر، این رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مجموعه رفتارهای ارادی و اختیاری و فراتر از تکالیف شغلی کارکنان در نظر گرفته می شوند که موجبات ارتقاء عملیات کارای سازمان را فراهم می سازند، اما به طور مستقیم یا تلویحاً توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی شوند. این رفتارها شامل پنج مؤلفه نوع دوستی، وظیفه شناسی و تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی می باشند (ارگان و ران، ۱۹۹۸). با توجه به آن که سازمان‌ها اغلب به دنبال عملکرد بالاتر بوده و هوش سازمانی به احتمال زیاد رابطه بالا و مثبتی با این متغیر و رفتارهای شهروندی سازمانی خواهد داشت، این سؤال به ذهن می آید که آیا رابطه‌ای بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد یا خیر؟ و همچنین آیا براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی، می توان

1. Degreot & Briwnlee

2. Dalan

3. Spector & Fox

4. Lepin & Van dyne

5. Greitemeyer & Rudolph

6. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

7. Organ & ruan

8. Organizational Intelligence

9. Albrecht

10. Chronbach Alpha

## یافته های پژوهش

فرضیه اول: بین هوش سازمانی رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ). نتایج مرتبط به فرضیه اول در جداول ۱، ۲ ارائه شده‌اند.

جدول ۱- ضریب همبستگی بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی بر اساس تحلیل رگرسیون دو متغیره

مدل	ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۱۹۹	۰/۰۳۹	۰/۳۶	۱۸/۸۴۲۶۶

بر اساس داده‌هایی که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود این طور استنباط می‌گردد که در رگرسیون دو متغیره بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی همبستگی چندگانه‌ای معادل ۰/۱۹۹ وجود داشته است و واریانس مشترک بین دو متغیر نیز معادل ۳/۹ درصد محاسبه شده است.

در جدول ۲ می‌توان با توجه به اطلاعات موجود گفت که ضریب استاندارد رابطه بین رفتارهای شهروندی و هوش سازمانی معادل ۰/۱۹۹ و ضریب غیراستاندارد آن معادل ۰/۵۲ می‌باشد و می‌توان به طور معناداری رفتارهای شهروندی را بر اساس هوش سازمانی پیش بینی نمود ( $P < 0/01$ ).

جدول ۲- ضرایب استاندارد و غیر استاندارد پیش بینی رفتارهای شهروندی بر اساس هوش سازمانی

مدل	ضرایب غیر استاندارد	خطای استاندارد	B	ضرایب استاندارد	ضریب t	معنی داری
عدد ثابت	۶/۵۲۲		۷۲/۰۱۲	-	۱۱/۰۴۱	۰/۰۱
هوش سازمانی	۰/۵۲۰		۰/۱۷۴	۰/۱۹۹	۳/۳۲۹	۰/۰۱

\*\* معنی داری  $P < 0/01$

است. سؤالات ۱ تا ۷ آن مربوط به زیر مؤلفه چشم انداز استراتژیک، ۸ تا ۱۴ مربوط به زیر مؤلفه سرنوشت مشترک، ۱۵ تا ۲۱ مربوط به زیر مؤلفه میل به تغییر، ۲۲ تا ۲۸ مربوط به زیر مؤلفه روحیه، ۲۹ تا ۳۵ مربوط به زیر مؤلفه اتحاد و توافق، ۳۶ تا ۴۲ مربوط به زیر مؤلفه کاربرد دانش و ۴۳ تا ۴۹ مربوط به زیر مؤلفه فشار عملکرد است. همچنین شیوه پاسخ دهی به پرسشنامه هوش سازمانی به صورت ۵ گزینه‌ای (طیف لیکرت<sup>۱</sup>) می‌باشد و گزینه‌ها به صورت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم تنظیم شده‌اند.

پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB)<sup>۲</sup>: پرسشنامه مذکور به وسیله لی و آلن<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) تهیه شده و به وسیله مهداد و همکار (۲۰۰۹) بر روی آزمودنی‌های ایرانی استفاده شده و آلفای کرونباخ آن معادل ۰/۹۳ گزارش شده است و روایی آن نیز به وسیله تطابق با سازه‌های نظری موجود، و همچنین براساس تأیید چهار نفر از صاحب نظران مورد تأیید قرار گرفته است.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار استنباطی استفاده به عمل آمده است. در این سطح از همبستگی رگرسیون دو متغیره و گام به گام<sup>۴</sup> برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش استفاده گردید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۸ استفاده گردید.

1. Likert
2. Organizational Citizenship Behavior(OCB)
3. Lee & Allen
4. Stepwise regression

جدول ۳- ضریب همبستگی چند گانه بین مؤلفه های هوش سازمانی با رفتار های شهروندی در رگرسیون گام به گام

مدل	ضریب همبستگی چند گانه	مجذور ضریب همبستگی چند گانه	مجذور ضریب همبستگی چند گانه تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۲۴۲	۰/۰۵۸	۰/۵۵۰	۱۸/۶۵۵۶۰
۲	۰/۲۷۱	۰/۰۷۳	۰/۰۶۶	۱۸/۵۴۱۴۸
۳	۰/۳۲۵	۰/۱۰۵	۰/۰۹۵	۱۸/۲۵۱۳۰

مجذور ضریب همبستگی را تغییر دهد. (۱/۵ درصد واریانس خالص افزوده). در گام سوم متغیر سرنوشت مشترک با اضافه نمودن ۳/۲ درصد به واریانس خالص افزوده قادر شده است میزان واریانس تبیین شده قبلی را به ۱۰/۵ درصد برساند. سایر مؤلفه ها به خاطر تأثیر ناچیز در واریانس، وارد معادله نشده اند.

در جدول شماره ۴ تحلیل واریانس رگرسیون گام به گام نشان می دهد که چهار مؤلفه (از ۷ مؤلفه) هوش سازمانی از این هفت مؤلفه مطرح شده توان پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی را داشته اند.

فرضیه دوم: بین مؤلفه های هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه چند گانه وجود دارد. آنچه در جدول ۳ ذکر شده حاکی از آن است که رگرسیون گام به گام نشان داده، بین مؤلفه های روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی ضریب همبستگی چند گانه معادل ۰/۲۴۲ وجود داشته است و مؤلفه مذکور ۵/۸ درصد از واریانس رفتار های شهروندی را پیش بینی نموده است. در گام دوم با اضافه شدن مؤلفه میل به تغییر ضریب همبستگی چند گانه تا ۰/۲۷۱ افزایش یافته است. یعنی این مؤلفه توانسته است به میزان ۰/۱۵

جدول ۴- تحلیل واریانس رگرسیون گام به گام برای پیش بینی رفتار های شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه های هوش سازمانی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	معنی داری
رگرسیون	۵۸۲۷/۹۸۷	۱	۵۸۲۷/۹۸۷	۱۶/۷۴۶	۰/۰۰۱
باقی مانده	۹۳۹۶۸/۴۸۰	۲۷۰	۳۴۸/۰۳۱	-	-
کل	۹۹۷۹۶/۴۶۷	۲۷۱	-	-	-
رگرسیون	۷۳۱۷/۹۵۱	۲	۳۶۵۸/۹۷۶	۱۰/۶۴۳	۰/۰۰۱
باقی مانده	۹۲۴۷۸/۵۱۶	۲۶۹	۳۴۳/۷۸۶	-	-
کل	۹۹۷۹۶/۴۶۷	۲۷۱	-	-	-
رگرسیون	۱۰۵۲۲/۹۷۹	۳	۳۵۰۷/۶۶۰	۱۰/۵۳۰	۰/۰۰۱
باقی مانده	۸۹۲۷۳/۴۸۸	۲۶۸	۳۳۲/۱۱۰	-	-
کل	۹۹۷۹۶/۴۶۷	۲۷۱	-	-	-

\*\* معنی داری P<0/01

جدول ۵- ضرایب استاندارد و غیر استاندارد برای پیش بینی رفتار های شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه های هوش سازمانی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد		معنی داری
	B	خطای استاندارد	بتا	مقدار t	
مقدار ثابت	۷۰/۹۰۳	۵/۶۰۹	-	۱۲/۶۴۰	۰/۰۱
روحیه	۱/۲۰۰	۰/۲۹۳	۰/۲۲۴۲	۴/۰۹۲	۰/۰۱
مقدار ثابت	۷۵/۲۴۷	۵/۹۵۳	-	۱۲/۶۴۰	۰/۰۱
روحیه	۱/۷۸۷	۰/۴۰۵	۰/۳۶۰	۴/۴۰۷	0/۰۱
میل به تغییر	-۰/۸۹۳	۰/۴۲۹	۰/۱۷۰	-۲/۰۸۲	۰/۰۳۸
مقدار ثابت	۶۶/۷۲۳	۶/۴۷۲	-	۱۰/۳۰۹	0/۰۱
روحیه	۱/۴۰۱	۰/۴۱۸	۰/۲۸۲	۳/۳۵۳	0/۰۱
میل به تغییر	-۱/۶۰۳	۰/۴۸۱	-۰/۳۰۵	-۳/۳۳۸	۰/۰۱
سرنوشت مشترک	۱/۵۳۶	۰/۴۹۵	۰/۲۶۶	۳/۱۰۲	۰/۰۰۲

\*\* معنی داری  $p < 0/01$

عملکرد، میل به تغییر، اتحاد و توافق، دانش کاربردی، سرنوشت مشترک می باشد و با تعهد روان‌شناختی (ترنلی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) تعهد، رفتارهای شهروندی (دالان<sup>۲</sup>؛ ۲۰۰۰؛ لیپین و ون داین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱)، عدالت (هورادو لوی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱)، یاری رسانی (گریتمیر و رودلف، ۲۰۰۳)، حمایت سازمانی سرپرستان و رفتارهای عادلانه بین کارکنان (اسایاوا و اتوکویا<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵)، عملکرد کلی سازمان (پودساکف؛ میان ومکزلی، ۱۹۸۷) پاسخهای بازخورد عملکرد (ونداول و کومینگ<sup>۶</sup>، ۱۹۹۷؛ ونداول و همکاران، ۲۰۰۱) رابطه معناداری دارد و مدیران، سرپرستان و کارکنانی که از هوش سازمانی بالا برخوردار باشند به نظر می رسد اهداف و رسالت سازمان را بهتر درک می کنند، روابط مناسبی با همکاران، زیردستان و مشتریان دارند، همچنین دارای عملکرد سازمانی بهتری بوده و به احتمال بیشتر رفتارهای شهروندی بیشتری از خود نشان می دهند،

چنان که در جدول ۵ ملاحظه می گردد در گام اول رگرسیون گام به گام مؤلفه روحیه توان پیش بینی معناداری برای رفتارهای شهروندی سازمانی را داشته است. در گام دوم مؤلفه میل به تغییر و در گام سوم مؤلفه سرنوشت مشترک توانسته است توان پیش بینی معناداری را نشان دهد. بتای استاندارد برای مؤلفه های روحیه، میل به تغییر و سرنوشت مشترک به ترتیب معادل ۰/۲۸۲، ۰/۳۰۵- و ۰/۲۶۶ بوده است. عدد ثابت نیز معادل ۶/۴۷۲ محاسبه شده است. بر این اساس معادله رگرسیون گام به گام برای پیش بینی رفتارهای شهروندی سازمانی بر اساس مؤلفه های هوش سازمانی به صورت زیر خواهد بود.

$$- (روحیه) ۰/۲۸۲ + ۶/۴۷۲ = \text{رفتار های شهروندی سازمانی} \\ (\text{سرنوشت مشترک}) ۰/۲۶۶ + (\text{میل به تغییر}) ۰/۳۰۵$$

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش رابطه بین هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی کرده است. هوش سازمانی شامل ابعاد روحیه، چشم انداز استراتژیک، فشار

1. TurnleyTBoliniTLester  
2. HawrthTLLevy  
3. Osayawa&Otukoya  
4. Vandewal&Cummins

و مشارکت در کارها، تشخیص درست نیازهای سازمان و خواسته‌های فرهنگ سازمانی (سیمیک، ۲۰۰۵) خلاقیت بیشتر برای بهبود فعالیت‌ها و دستیابی سازمان به رسالت‌هایش و شناخت شرایط موجود در سازمان می‌تواند عاملی جهت افزایش رفتارهای شهروندی (شامل نועدوستی، وظیفه‌شناسی، اخلاق اجتماعی، خلاقیت و خودشکوفایی) باشد، زیرا به طور ذاتی هوش سازمانی فرد را به سوی رفتارهای شهروندی سوق می‌دهد تا از این طریق با افزایش حساسیت فرد به نیازهای سازمانی و افراد دیگر سازمان (مدیران، کارکنان، همکاران و مشتریان) بتواند مسیر رشد و خودشکوفایی وی را هموارتر نموده و سازمان و سایر اعضا آن را نیز برای رسیدن به اهدا فشان یاری رساند. هوش سازمانی به فرد کمک می‌کند بفهمد رشد و خودشکوفایی انسان‌ها از طریق کمک به دیگران جهت رشد بیشتر حاصل می‌گردد. کارکنان دارای هوش سازمانی بالا بهتر از دیگران می‌دانند اگر مدیران، همکاران، مشتریان و افراد مرتبط با سازمان و در مقیاسی وسیع تر و کلی، سازمان موفق نشوند او نمی‌تواند به طور فردی موفق باشد. همچنین می‌دانند که خلاقیت امروز آنها، کمک به هموعان‌شان، شناخت و بهبود اهداف سازمان، بهبود عملکرد فردی و گروهی، رشد فردی و رشد گروهی و سازمانی متغیرهایی هستند که می‌توانند باعث تحولات مثبت سازمان شوند و می‌توانند از این شرایط مثبت ایجاد شده بهره‌ای مثبت ببرند. آنها می‌دانند با کمک به دیگران در حقیقت به خودشان کمک نموده‌اند و به این مهم آگاهند که خلاقیت کارها را بهتر و جذاب تر می‌کند، محیط کار را دلپذیرتر و قابل تحمل تر می‌کند، و کاملاً آگاه هستند که حفظ روابط مناسب با دیگران باعث می‌شود محیط کار دلپذیرتر شود و استرس‌های غیرضروری کمتری را به افراد تحمیل نماید. در ضمن زمانی از

خلاقیت و نوآوری بالایی داشته در تصمیم‌گیری‌های سازمان شرکت نموده، هیجانانگیز خود را بهتر کنترل کرده، رضایت و تعهد بیشتری از کار خود دارند، ضمن آن که نسبت به سازمان خود وفادارتراند و در سازمان خود دائماً در حال رشد و خودشکوفایی هستند و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود نشان می‌دهند.

رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان دومین متغیر اصلی تحقیق شامل ابعاد نوع دوستی، رفتار مؤدبانه کاری، وظیفه‌شناسی و وجدان کاری، جوان مردی و مروت، اخلاق اجتماعی (ارگان، ۱۹۹۸). خلاقیت فردی و خود شکوفایی (پوداسکوف و همکاران، ۲۰۰۰) می‌باشد. بر اساس پیشینه نظری مرتبط با این دو متغیر اصلی و نتایج حاصل از این تحقیق می‌توان ذکر نمود که در صنایع و سازمان‌های دارای شرایط مشابه با احیاء گستر اسپادان احتمالاً مدیران، سرپرستان و کارکنانی که از هوش سازمانی بالاتری برخوردارند توانسته‌اند به نوعی ملاک پرورش شخصی (خود شکوفایی)، نوآوری (مک گیل چریس، ۲۰۰۴)، اخلاق اجتماعی (کالکان، ۲۰۰۵)، وجدان کاری، جوانمردی و رفتارهای شهروندی سازمانی (دالان، ۲۰۰۷) را تغییر دهند. از ویژگی‌های مشترک رفتارهای شهروندی و هوش سازمانی می‌توان به وجود خلاقیت (مک گیل چریس، ۲۰۰۴) در هر دو مورد اشاره نمود. داشتن خلاقیت در افراد دارای هوش سازمانی عموماً جهت انجام بهتر امور کاری سازمان جهت بهبود فعالیت‌ها و رسیدن سازمان به رسالت‌هایش می‌باشد. افراد واجد رفتار شهروندی مناسب نیز چنین ویژگی مثبتی را دارند. به نظر می‌رسد هوش سازمانی از طریق کمک به فرد برای سازگاری بیشتر (اریستین و دمیربولاک، ۲۰۰۲)، حفظ روابط مناسب تر (رایس، ۱۹۹۹)، میل به مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری‌ها (کافت سیوز، ۲۰۰۳)



واکنش‌های مورد نیاز برای حفظ و رشد منابع انسانی به وسیله مدیران، سرپرستان و کارکنان دارای هوش سازمانی بالا خود به خود تسهیل می‌گردند. شاید به جرأت بتوان گفت «هوش سازمانی» به نوعی نقش «کاتالیزور» را در اجرای کنش‌ها و واکنش‌های سازمانی بازی می‌نماید و از طریق تسهیل آنها، در وقت، انرژی و هزینه‌های مورد نیاز سازمان جهت «جذب»، «حفظ» و «رشد» منابع انسانی را به احتمال زیاد به طور چشمگیری کاهش می‌دهد و زمینه را برای «توسعه سازمانی» و «تغییرات» مورد نیاز در سازمان آماده‌تر نماید.

#### منابع

اخباری، مریم. (۱۳۸۷). بررسی رابطه عدالت سه وجهی با رفتار مدنی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

ستاری قه فرخی، مهدی. (۱۳۸۵). رابطه هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی (مورد مطالعه شرکت فولاد مبارکه اصفهان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

خاکسار ف. (۱۳۸۴). رابطه میان هوش سازمانی با عملکرد و پیشرفت شخصی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

مالکی، محمدرضا (۱۳۸۷). بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی در دانشگاه اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

مقیم، محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل. فرهنگ مدیریت، شماره ۱۱، صص ۴۸-۱۹.

مهداد، علی (۱۳۸۷). روانشناسی صنعتی و سازمانی. انتشارات جنگل.

Albrecht, Karl. (2003). The power of mind at work: organizational intelligence inaction. New York. Amancorn.

Allen, T.D. & rush, M.C. (1998). The effects of organizational citizenship behaviour on per-

می‌توانند رشد و ارتقاء مناسبی برخوردار بود که سازمان سر پا باشد و دیگران هم به اهداف شخصی و سازمانی خود برسند. این کارکنان به خوبی آگاهند که با احترام به فرهنگ یک سازمان مشکلات کمتری برای خود و دیگران و حتی سازمان ایجاد می‌شود و با انجام بهتر وظیفه‌های محوله، کارکنان و سازمان چند گام به پیش خواهند رفت و طی مسیر موفقیت که رسیدن و طی کردن آن برای افراد هوشمند سازمان ساده‌تر و ممکن‌تر است، عموماً با تقویت‌ها و کسب امتیازهای مثبت بیشتری همراه است و احتمال طی نمودن مسیر شیرین خود شکوفایی را بیشتر می‌کند. این امکان وجود دارد که رفتارهای شهروندی بیشتر، در افراد دارای هوش سازمانی بالاتر نوعی رفتار آگاهانه نباشد، یعنی به نظر می‌رسد به صورت ناهشیار آنها دریافته‌اند که بدون کمک به دیگران، موفقیت آنها نیز معنی نخواهد داشت. سازگاری با محیطی که در آن افراد به موفقیت و سلامتی یکدیگر حساس می‌باشند برای این افراد ساده‌تر است. هر چقدر محیط سازمانی دوستانه‌تر باشد و رفتارها اخلاقی‌تر و کارکنان، همکاران، مدیران و مشتریان راضی‌تر باشند سازمان رشد بیشتری دارد و فرد دارای هوش سازمانی احساس بهتری در موفقیت و شرایط کاری خود خواهد داشت. به نظر می‌رسد یکی دیگر از عواملی که به سازمان‌ها کمک می‌کند موفق‌تر باشند، جذب و استخدام مدیران، سرپرستان و کارکنان دارای هوش سازمانی بالا می‌باشد. قبلاً گفته شد که آنها عملکرد بهتری در انجام وظایف دارند و در اینجا نیز یافته‌ها نشان داد با انجام رفتارهای شهروندی بیشتر زمینه رشد خود و سایر اعضای سازمان را نیز تسهیل می‌کنند. بنابراین در مرحله «حفظ نیروی انسانی» افراد با هوش سازمانی بالا فرآیندهایی را ایجاد می‌کنند که «حفظ» و «رشد» خود و سایر منابع انسانی را برای سازمان ساده‌تر و عملی‌تر می‌نمایند. کنش‌ها و

Ercetin, sefika, sule ve demirbulak, dilara. (2002). organizational intellignc. educational research quarterly, 26(1) 41-49.

Glynn, M.A. (1996). innovate genius: a frame work for relating individuals and organization intelligences to innovation academy of management. Journal of Applied psychology, 86(2), 326-336.

Goleman, D. (1995). organizational intelligence. New York: bantam books.

Greitemeyer, T., & Rudolph., U. (2003). Help giving and aggression from an attribution perspective: why and when we help or retaliate. Journal of Applied Social psychology, 33, 1069-1087.

Halal. W.E (2006) organizational intelligence. melcrum publishing ltd.

Hawrth, L.C., levy, E.P .(2001). The importance of instrumentality beliefs in the prediction of organizational citizenship behaviour.r. journal of vocational behaviour 59, 64-75.

Kafetsios, K. (2004). attachment and organizational intelligence abilities across the life course personality and individual differences. Journal of applid psychology, 86(2), 326-336

Kalkan,V.(2005).orgutsel oorenme calisma-lawinds Yeru acilimlar: orgutsel zeka va bilgi vretimi (iibf.ogu. edu. Tr / kongre / bildiriler / 10-1.pdf

Mackenzie, scott B., Podsakoff, phulip M., & Rich, Gregory A. (2001). Transformational and transactional leadership and salesperson. performance Aournal of the Academy of Marketing Science, 29, 115-134.

Macgilchrist, B.K. Muers and Jreed .(2004). The intelligent school. London: paul chapman publishing. Journal of Appli- ed psychology, 86(2), 326-336.

Mehdad. A, Arifin, H.Z. (2009). The moder ation effect of Nationality Gender,Position and Teruve on Organizational Citizenship Behavior and Anti-Citizenship Behavior relation ship. . Iranian International Journal of Psychology, In-press.

formance judgments: afield study and a labora- tory experiment. Journal of Applied psychol- ogy, 83: 247-260.

Bolino, M.C., & Turnley, W.H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behaviour. Academy of management executive vol.17 No 3 pp. 60-71.

Boal, K.B., Whited, C.J. (1992). A critique and extension of the stratified systems Theory perspective in R.L. Philips & J.G hunt (Eds), strategic leadership: multi organizational – level perspectives (pp.237-255). Westport, CT: Quo- rum.

Borman, W.C. & Motowildo, S.J. (1997). task performance and contextual performance. The meaning for personal selection research, human performance vol-24pp.181-196.

Borman, W.C., & motowidlo, S.J. (1993). Expanding ghee criterion domain to include elements of contetual performance In N Schmitt & W.C., Borman (Eds.) personnel selection in organization (pp 77-98) san Francisco: JOSSEY-Bass.

Brackett., M.A., Marer, J.D.(2003). corergent, discriminate, and increm- ental validity of competing measures of organization intelligence personally and social psychology bulletin, 29, 1147-1158.

Brackett, M.A., Mayer, J.D., & Warner, R.M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. Personality and individ- ual differences, 36, 1387-1402.

Dalan, R.S. (2005). A Meta – analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. Journal of Applied psychology, 90,1241-1255.

Degroot, david. A., & Briwnlee, Step- hen. P. (1988). personnel human resource management. New delhi: prentice-Hall of India.

Derossi, F. (1971). The Mexican entrepreneur pair: development Centre of the organization for economic – operation and development. Journal of Applied psychology, 86(2), 326-336.

Simic, Ivana (2005), organizational learning as a component. F organizational intelligence. Information and marketing aspects of the economically. Pp.189-196.

Simic, Ivan (2005). Organizational learning as a component of organization intelligences [http : /unwe.acd.bg / repec / sources / 5c2005.pdf](http://unwe.acd.bg/repec/sources/5c2005.pdf).

Spector, E.P.fox, S. (2002). an emotion centered model of voluntary work behaviour some parallels between counter productive work behaviour and organizational citizenship behaviour. human research management review 12, 269-292.

Spector, E.P. fox S (2002). Animation centered model of voluntary work behaviour. Some parallels between contradictive work behaviour and organizational citizenship behaviour. Human resource management review 12, 269-292.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion -0 centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. Human Resource management review, 12, 269-292.

Tepper, B.J., Lochart, D., & Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship, and role definition effects. Journal of Applied psychology, 86, 789-796.

Turnley, H.W., bolino, C.M, lester, W.S, blood good, M.J. (200۲). The impact of psychological contract fulfilment on the performance of In-role and organizational citizenship behaviour. Journal of management, 29, 17-2006.

Vande walle, don & Cummings, larry L. (1997). A test of the influence of goal orientation on the feedback – seeking process. Journal of Applied psychology, 82(3). 390-400.

Vande Walle, Don, Brown, Steven P., cron, William L., & slocum, John W., Jr (1999). The influence of goal orientation and self-regulation tactics on sales performance: A-47- longitudinal field test . Journal of Applied psychology, 84(4), 249-259.

Vande walle, Don. (2001). Goal orientation: why wanting to look successful doesn't always

Lepine, Jeffrey A., & Van Dyne, Linn. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: evidence of differential relationship with big five personality characteristics and cognitive ability. Journal of applied psychology, 86(2), 326-336.

Libowitz, E.A. (2000). organizational intelligence. Anural of vocational behaviour,64-75.

Organ, D.W. (1998). Organizational citizenship behaviour: the good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D.W., ruan, K.n. (1998). Ameta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour personnel psychology vol 48 No 10, pp 775-802.

Organ, W.P., podsakoff, M.P., Mackr-nzie, B.S. (2006). Organizational citizenship behaviour is nature, antecedents, and consequences: sage publication series.

Osayawe, B.E. & Otukoya, O.W. (2005). Antecedents of organizational citizenship behaviour in a government – owned enterprise in Nigeria, EUROPEAN Journal of work and organizational psychology, 2005, vol 14 No.4, pp 389-399.

Podsakoff, P.M., machenzie, S.B., paine, J.B & bachrach, P.G. (2000). Organizational citizenship behaviour: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management. Vol. 26. No, X51, pp1-56.

Podsakoff, P.M., machenzie, S.B., paine, J.B & bachrach, P.G. (۱۹۸۷). Organizational citizenship behaviour: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management. Vol. 26. No, X51, pp1-56.

Rice, C.L. (1999). A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance. Unpublished master's thesis, Pepperdine University, Malibu, CA.

Simic, Ivana (2005). organizational learning ASA component of organizational intelligence [http: / unwe.acd.bg / repec / sources/5c2005.pdf](http://unwe.acd.bg/repec/sources/5c2005.pdf).

lead to success. *Organizational dynamics*, 30, 162-171.

Vey, M. A., & Campbell, J. P. (2004). In-role or extra-role or extra- role organization citizenship behavior: which are we measuring? *Human performance*, 17, 119-135.

Wilensky, k. (2000). Group intelligence why some groups are better than other intelligence. *Jurnal of Applied psychology*, 86, 789-796.

William, w.w.an R.J. Sternbers. (1998). Group intelligence why some groups are better than other intelligence. *Jurnal of Applied psychology*, 86, 789-796.