

دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شمارهٔ چهل - تابستان ۱۳۸۸

صص ۲۰ - ۱

رابطهٔ هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان

ماهان سلاسل^۱ - منوچهر کامکار^۲ - محسن گلپور^۳

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطهٔ هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی بوده است. روش این تحقیق از نوع همبستگی بود. جامعهٔ آماری تحقیق شامل کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان بود که تعداد آنها در حدود ۸۰۰ نفر بود. از این تعداد ۲۷۲ نفر به‌عنوان نمونه با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های 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 گام‌به‌گام نشان دادند که بین هوش سازمانی (به‌طور کلی) با رفتارهای شهروندی رابطهٔ معناداری وجود دارد ($P < 0/05$).

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان

Email: Mkamkar@khuif.ac.ir

۲. استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان / اصفهان

۳. استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان / اصفهان

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 رابطه‌ای منفی و معنادار ($P < 0/01$) نشان دادند. مؤلفه‌های دانش کاربردی، فشار عملکرد، اتحاد و توافق و چشم‌انداز استراتژیک نیز رابطه معنادار نشان ندادند ($P > 0/05$).

کلید واژه‌ها: هوش سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی.

مقدمه

پیشرفت‌های ایجاد شده در زمینه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل‌گیری مفهوم هوش سازمانی داشته است (کالکان^۱، ۲۰۰۵). این تغییر در این اواخر به‌عنوان توان پردازش اطلاعات و سازگاری با محیط جدید (سازمانی) شناخته شده است. مفهوم هوش چندگانه گاردنر^۲ و هوش هیجانی گلمن^۳ در توسعه مفهوم هوش فردی مؤثر، اما ناکافی بوده‌اند، بر این اساس فرضیه‌های زیادی برای انطباق مفهوم هوش فردی با وضعیت سازمان‌ها مطرح شده است. اولین فرضیه بر این منطبق استوار شد که توان تجزیه و تحلیل اطلاعات و تفسیر آن برای رسیدن به هدف، شباهتی است که بین هوش فردی و سازمانی مطرح است، بنابراین سازمان برای سازگار کردن بیشتر افراد با محیط از آن استفاده می‌کند. از طرفی هوش سازمانی یک فرایند آزمایشی و علمی است که بر موفقیت‌ها و یا شکست‌های سازمان تأکید دارد (گلین^۴، ۱۹۹۶)، یعنی به‌طور دقیق براساس تجربیاتی است که به احتمال زیاد برای عملکرد مؤثرتر سازمان به‌کار گرفته می‌شوند. بر این اساس با توجه به ویژگی‌های خاص هوش سازمانی، معلوم شد هر چند که این عامل با هوش فردی مشابهت‌هایی دارد، اما هوش سازمانی یک پیامد اجتماعی و گروهی است. بدین معنی که این هوش حاصل عملکرد گروهی از افراد است که به‌عنوان یک واحد عمل می‌کنند (ویلیام^۵، ۱۹۹۸) و از این نظر تفاوت‌های چشم‌گیری با هوش فردی دارد.

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

مشخص رفتارهای شهروندی (دالان^۱، ۲۰۰۵)، با عملکرد سازمانها نیز ضرورت دیگری را برای یافتن نقش آنها در کنار متغیر هوش سازمانی آشکار می‌سازد. براساس آنچه درباره هوش سازمانی ارائه شده همپوشی‌های ظاهری بین این متغیر با رفتارهای شهروندی به چشم می‌خورد که انتظار می‌رود با انجام این پژوهش چگونگی ارتباط آنها تا حد زیادی مشخص گردد.

هلال^۲ (۲۰۰۶)، هوش سازمانی^۳ را حاصل عملکرد پنج زیرمجموعه شناختی می‌داند که عبارت‌اند از: ساختار سازمانی، فرهنگ^۴ سازمان، مدیریت دانش^۵، روابط ذی‌نفعان و فرایندهای استراتژیک. وایلنسکی^۶ (۲۰۰۰) نیز هوش سازمانی را فرایند مسأله‌یابی، جمع‌آوری داده‌ها، پردازش، تفسیر و مرتبط ساختن اطلاعات سیاسی - فنی مورد نیاز در فرایند تصمیم‌گیری معرفی می‌کند، در حالی‌که مامفرد و گاستافسون، هوش سازمانی را در تعریفی کلی‌تر و با تمرکز بر کل سازمان، به‌عنوان درک سازمان به مثابه روش یادگیرنده و خلاق تعریف نموده‌اند (لی بویتز^۷، ۲۰۰۰). همچنین در نظریه آلبرخت (۲۰۰۳)، هوش سازمانی دارای هفت زیرمؤلفه شامل چشم‌انداز راهبردی، میل به تغییر، روحیه، سرنوشت مشترک، اتحاد و توافق، دانش کاربردی و فشار عملکرد است.

با توجه به آنچه درباره مفهوم هوش سازمانی گفته شده است می‌توان بیان داشت که افراد در درون سازمانهای هوشمند با داشتن این توانایی قابلیت 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 مشخص می‌گردد. مطالعات متعددی رابطه بین این متغیر با رسالت سازمانی، درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق‌پذیری (ستاری، ۱۳۸۵)، و شبکه اطلاعات^۸ (دوروژی^۹، ۱۹۷۱)،

1. Dalan

2. Halal

3. Organizational Intelligence

4. Organizational culture

5. knowldg management

6. Wilensky

7. Libowitz

8. Executive information systems

9. Derossi

یادگیری دانش، توزیع دانش، سازماندهی دانش (لی بویتز، ۲۰۰۰)، فرهنگ سازمانی و همچنین تقابل اعضاء با یکدیگر (کالکان^۱، ۲۰۰۵) را مورد بررسی قرار داده است. براساس این پیشینه، صاحب‌نظران دریافته‌اند افراد و سازمانهایی که از متغیر هوش سازمانی بالایی برخوردارند، در زمینه‌های درک مشکلات سازمانی (سیمیک^۲، ۲۰۰۵)، درک یادگیری دانش (لی بویتز، ۲۰۰۰)، نوآوری (مک گیل چریس^۳، ۲۰۰۴)، و سازگاری با شرایط (اریستین و دمیربولاک^۴، ۲۰۰۲) نسبت به سایرین برتری قابل ملاحظه‌ای داشته‌اند. متغیر هوش سازمانی با توجه به ارتباطی که با این متغیرها داشته، به تازگی به‌عنوان متغیری که به احتمال زیاد می‌تواند در بهبود عملکرد فردی و سازمانی نقش اساسی داشته باشد، مطرح شده است. با افزایش عملکرد کارکنان در زمینه‌های بهره‌وری، خلاقیت، یادگیری، انتقال اطلاعات، سازگاری با محیط داخلی و خارجی (گلین^۵، ۱۹۹۶)، به نظر می‌رسد داشتن توانایی هوش سازمانی بتواند رابطه معناداری با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان داشته باشد. زیرا یکی از متغیرهای مهمی که با اثربخشی و عملکرد بالای سازمانی رابطه مثبتی دارد، رفتار شهروندی است (دگروت و برونلی^۶، ۲۰۰۶، به نقل از اخباری، ۱۳۸۷، دالان^۷، ۲۰۰۵). این یافته‌ها با نتایج اسپکتور اسپکتور و فوکس^۸ (۲۰۰۲)، لپین و ون داین^۹ (۲۰۰۱)، دالال (۲۰۰۵)، گریتمیر و رودلف (۲۰۰۳)^{۱۰} نیز هم‌پایه‌نگی دارد.

در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی^{۱۱} می‌توان گفت که «کارکنان با انجام مسؤلیت‌های فراتر از وظایف تعیین شده در شغل‌شان به بهبود و کارایی سازمان خود کمک می‌کنند، به این معنی که آنها همکاری‌های اضافی را انجام می‌دهند که نه الزامی است و نه قابل پیش‌بینی» (ارگان، ۱۹۹۴، به نقل از مهداد، ۱۳۸۷، ص ۱۷۷). در تعریفی

1. Kalkan
2. Simic
3. Mac Gilchrist
4. Erycetine & Demirbulak
5. Glynn
6. Degreot & Briwnlee
7. Dalan
8. Spector & Fox
9. Lepin & Van dyne
10. Greitemeyer & Rudolph
11. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

دیگر، این رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان مجموعه رفتارهای ارادی و اختیاری و فراتر از تکالیف شغلی کارکنان در نظر گرفته می‌شوند که موجبات ارتقای عملیات کارای سازمان را فراهم می‌سازند، اما به‌طور مستقیم یا تلویحاً با روش پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی‌شوند. این رفتارها شامل پنج مؤلفه نوع دوستی، وظیفه‌شناسی و تواضع، مردانگی و شرافت شهروندی می‌باشند (ارگان و ران، ۱۹۹۸). با توجه به آنکه سازمانها اغلب به دنبال عملکرد بالاتر هستند و هوش سازمانی به احتمال زیاد رابطه بالا و معناداری با این متغیر و رفتارهای شهروندی سازمانی خواهد داشت، این سؤال به ذهن می‌آید که آیا رابطه‌ای بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی وجود دارد یا خیر؟ و همچنین آیا بر اساس مؤلفه‌های هوش سازمانی، می‌توان رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان را پیش‌بینی نمود؟

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین هوش سازمانی (به‌طور 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 این پژوهش به بررسی رابطه هوش سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است، و روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد.

جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان که تعدادشان در حدود ۸۰۰ نفر بوده، می‌باشد که از بین آنها ۲۷۲ نفر به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده از بخش‌های مختلف این سازمان انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

در این تحقیق از دو ابزار استفاده شده است.

۱- پرسشنامه هوش سازمانی^۱ و مؤلفه‌های آن: آلبرخت^۲ (۲۰۰۳)، این پرسشنامه را تهیه کرده و شامل ۴۹ سؤال می‌باشد. ستاری در سال ۱۳۸۵ آن را به فارسی ترجمه کرده و روایی صوری آن در ایران مورد تأیید استادان و صاحب‌نظران قرار گرفته است. پایایی سؤالات نیز براساس محاسبه ضریب آلفای کرونباخ^۳ معادل ۰/۹۳ گزارش شده است. سؤالات ۱ تا ۷ آن مربوط به زیرمؤلفه چشم‌انداز راهبردی ۸ تا ۱۴ مربوط به زیرمؤلفه سرنوشت مشترک، ۱۵ تا ۲۱ مربوط به زیرمؤلفه میل به تغییر، ۲۲ تا ۲۸ مربوط به زیرمؤلفه روحیه، ۲۹ تا ۳۵ مربوط به زیرمؤلفه اتحاد و توافق، ۳۶ تا ۴۲ مربوط به زیرمؤلفه کاربرد دانش و ۴۳ تا ۴۹ مربوط به زیرمؤلفه فشار عملکرد است. همچنین شیوه پاسخ‌دهی به پرسشنامه هوش سازمانی به صورت ۵ گزینه‌ای (طیف لیکرت^۴) می‌باشد و گزینه‌ها به صورت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم تنظیم شده است.

۲- پرسشنامه رفتارهای شهروندی سازمانی (OCB)^۵: لی و آلن^۶ (۲۰۰۲) این پرسشنامه را تهیه کردند و مهداد و همکار (۲۰۰۹) بر روی آزمودنی‌های ایرانی استفاده شده و آلفای کرونباخ آن معادل ۰/۹۳ گزارش شده است و روایی آن نیز با تطابق با سازه‌های نظری موجود و همچنین براساس تأیید چهار نفر از صاحب‌نظران مورد تأیید قرار گرفته است.

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار استنباطی استفاده شده است. در این سطح از همبستگی رگرسیون دو متغیره و گام به گام^۷ برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش استفاده شد برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS18 استفاده گردید.

- پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
1. Organizational Intelligence
 2. Albrecht
 3. Chronbach Alpha
 4. Likert
 5. Organizational Citizenship Behavior (OCB)
 6. Lee & Allen
 7. Stepwise regression

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). نتایج مرتبط به فرضیه اول در جدولهای ۱ و ۲ ارائه شده است.

جدول ۱- ضریب همبستگی بین هوش سازمانی و رفتارهای شهروندی

سازمانی براساس تحلیل رگرسیون دو متغیره

مدل	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مجذور ضریب خطای معیار
۱	۰/۱۹۹	۰/۰۳۹	۱۸/۸۴۲۶۶

براساس داده‌های جدول ۱ استنباط می‌شود 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.

جدول ۲- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد پیش‌بینی رفتارهای

شهروندی براساس هوش سازمانی

مدل	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب استاندارد	ضریب t
	خطای معیار	B	بتا
عدد ثابت	۶/۵۲۲	۷۲/۰۱۲	-
هوش سازمانی	۰/۵۲۰	۰/۱۷۴	۰/۱۹۹

$P < 0/01$

در جدول ۲ نشان می‌دهد که ضریب استاندارد رابطه بین رفتارهای شهروندی و هوش سازمانی معادل ۰/۱۹۹ و ضریب غیراستاندارد آن معادل ۰/۵۲ می‌باشد و می‌توان به‌طور معناداری رفتارهای شهروندی را براساس هوش سازمانی پیش‌بینی نمود ($P < 0/01$).

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

جدول ۳- ضریب همبستگی چندگانه بین مؤلفه‌های هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی در رگرسیون گام به گام

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	مجذور ضریب همبستگی چندگانه	مجذور ضریب همبستگی چندگانه تعدیل شده	خطای معیار 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

جدول ۳ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های روحیه با رفتارهای شهروندی سازمانی ضریب همبستگی چندگانه‌ای معادل ۰/۲۴۲ وجود داشته است و این مؤلفه ۵/۸ درصد از واریانس رفتارهای شهروندی را پیش‌بینی نموده است. در گام دوم با اضافه شدن مؤلفه میل به تغییر ضریب همبستگی چندگانه تا ۰/۲۷۱ افزایش یافته است. یعنی این مؤلفه توانسته است به میزان ۰/۰۱۵ 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 مؤلفه‌ها به دلیل تأثیر ناچیز در واریانس، وارد معادله نشده است.

جدول ۴ نشان می‌دهد که به شیوه گام به گام ۳ مؤلفه هوش سازمانی از ۷ مؤلفه مطرح شده توان پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی را داشته‌اند.

جدول ۴- تحلیل واریانس رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی

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

$P < 0.01$

جدول ۵- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی

مدل	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب معیار	مقدار t	معناداری
	B	بتا		
مقدار ثابت	۷۰/۹۰۳	-	۱۲/۶۴۰	۰/۰۱
روحیه	۱/۲۰۰	۰/۲۲۴۲	۴/۰۹۲	۰/۰۱
مقدار ثابت	۷۵/۲۴۷	-	۱۲/۶۴۰	۰/۰۱
روحیه	۱/۷۸۷	۰/۳۶۰	۴/۴۰۷	۰/۰۱
میل به تغییر	-۰/۸۹۳	۰/۱۷۰	-۲/۰۸۲	۰/۰۳۸
مقدار ثابت	۶۶/۷۲۳	-	۱۰/۳۰۹	۰/۰۱
روحیه	۱/۴۰۱	۰/۲۸۲	۳/۳۵۳	۰/۰۱
میل به تغییر	-۱/۶۰۳	-۰/۳۰۵	-۳/۳۳۸	۰/۰۱
سرنوشت مشترک	۱/۵۳۶	۰/۲۶۶	۳/۱۰۲	۰/۰۰۲

چنانکه در جدول ۵ ملاحظه می‌شود در گام اول رگرسیون گام به گام مؤلفه روحیه توان پیش‌بینی 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 پیش‌بینی معناداری را نشان دهد. بتای استاندارد برای مؤلفه‌های 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 پیش‌بینی رفتارهای شهروندی سازمانی براساس مؤلفه‌های هوش سازمانی به صورت زیر خواهد بود.

$$\text{-(روحیه)} + ۰/۲۸۲ + ۶/۴۷۲ = \text{رفتارهای شهروندی سازمانی}$$

$$\text{(سرنوشت مشترک)} + ۰/۲۶۶ + \text{(میل به تغییر)} - ۰/۳۰۵$$

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش رابطه بین هوش سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی را بررسی کرده است. هوش سازمانی شامل ابعاد روحیه، چشم‌انداز راهبردی، فشار عملکرد، میل به تغییر، اتحاد و توافق، دانش کاربردی و سرنوشت مشترک است و با تعهد روان‌شناختی (ترنلی و همکاران، ۲۰۰۲) تعهد، رفتارهای شهروندی (دالان ۲۰۰؛ لیپین و ون‌داین ۲۰۰۱)، عدالت (هوارد و لوی، ۲۰۰۱)، یاری‌رسانی (گریتمیر و رودلف، ۲۰۰۳)، حمایت سازمانی سرپرستان و رفتارهای عادلانه بین کارکنان (اسایاوا و اتوکویا، ۲۰۰۵)، عملکرد کلی سازمان (پودساکف؛ میان و مکزی، ۱۹۸۷) پاسخ‌های بازخورد عملکرد (ونداول و کومینگ، ۱۹۹۷؛ ونداول و همکاران، ۲۰۰۱) رابطه معناداری دارد. به نظر می‌رسد مدیران، سرپرستان و کارکنانی که از هوش سازمانی بالا برخوردارند، اهداف و رسالت سازمان را بهتر درک می‌کنند، روابط مناسبی با همکاران، زیردستان و مشتریان دارند، همچنین دارای عملکرد سازمانی بهتری بوده و رفتارهای شهروندی

1. TurnleyTBoliniTLester
2. HawrthTLevy
3. Osayawa & Otukoya
4. Vandewal & Cummings

بیشتری از خود نشان می‌دهند، خلاقیت و نوآوری بالایی دارند، در تصمیم‌گیری‌های سازمان شرکت کرده، هیجانانگیز خود را بهتر کنترل می‌کنند، رضایت و تعهد بیشتری از کار خود دارند، ضمن آنکه نسبت به سازمان خود وفادارترند و در سازمان خود در حال رشد و خودشکوفایی هستند و اخلاق اجتماعی بالاتری از خود نشان می‌دهند.

رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان دومین متغیر اصلی پژوهش شامل ابعاد نوع‌دوستی، رفتار مؤدبانه کاری، وظیفه‌شناسی و وجدان کاری، جوانمردی و مروت، اخلاق اجتماعی است (ارگان، ۱۹۹۸). خلاقیت فردی و خودشکوفایی (پوداسکوف و همکاران، ۲۰۰۰) می‌باشد. براساس پیشینه نظری مرتبط با این دو متغیر اصلی و نتایج حاصل از این تحقیق می‌توان گفت 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 (خودشکوفایی)، نوآوری (مک‌گیل 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 (مک‌گیل چریس، ۲۰۰۴) در هر دو مورد اشاره کرد. داشتن خلاقیت در افراد دارای هوش سازمانی عموماً برای انجام بهتر کارهای سازمان، بهبود فعالیت‌ها و رسیدن سازمان به رسالت خود است. افراد دارای رفتار شهروندی مناسب نیز این ویژگی مثبت را دارند. هوش سازمانی از طریق کمک به فرد برای سازگاری بیشتر (اریستین و دمیربولاک، ۲۰۰۲)، حفظ روابط مناسب‌تر (رایس، ۱۹۹۹)، میل به مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری‌ها (کافت‌سیوز^۱، ۲۰۰۳) و مشارکت در کارها، تشخیص درست نیازهای سازمان و خواسته‌های فرهنگ سازمانی (سیمیک، ۲۰۰۵) از کارکنان، خلاقیت بیشتر برای بهبود فعالیت‌ها و دستیابی سازمان به رسالت‌ها و شناخت شرایط موجود در سازمان عاملی برای افزایش رفتارهای شهروندی (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، اخلاق اجتماعی، خلاقیت و خودشکوفایی) است. هوش سازمانی به‌طور ذاتی فرد را به‌سوی رفتارهای شهروندی

1. Kafetsios

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 شکوفایی سازمان را هموارتر کند و سازمان و سایر اعضای آن را نیز برای رسیدن به اهداف یاری رساند. هوش سازمانی به فرد کمک می‌کند بفهمد رشد و شکوفایی انسانها از طریق کمک به دیگران حاصل می‌گردد. کارکنان دارای هوش سازمانی بالا بهتر از دیگران می‌دانند اگر مدیران، همکاران، مشتریان و افراد مرتبط با سازمان و در مقیاسی وسیع‌تر و کلی، «سازمان» موفق نشود، آنها هم به‌طور فردی نمی‌توانند موفق باشند. همچنین می‌دانند که خلاقیت امروز آنها، کمک به هم‌نوعان، شناخت و بهبود اهداف سازمان، بهبود عملکرد فردی و گروهی، رشد فردی و رشد گروهی و سازمانی متغیرهایی هستند که باعث تحولات مثبت سازمان می‌شوند و می‌توانند از این شرایط مثبت ایجاد شده بهره‌ای مثبت ببرند. آنها می‌دانند با کمک به دیگران در حقیقت به خودشان کمک کرده‌اند و به این مهم آگاه‌اند که خلاقیت کارها را بهتر و جذاب‌تر می‌کند، محیط کار را دلپذیرتر و قابل تحمل‌تر می‌کند و کاملاً آگاه هستند که حفظ روابط مناسب با دیگران باعث می‌شود، محیط کار دلپذیرتر شود و تنش‌های غیرضروری کمتری را به افراد تحمیل نماید. در ضمن زمانی می‌توانند از رشد و ارتقای مناسبی برخوردار باشند که سازمان سر پا باشد و دیگران هم به اهداف شخصی و سازمانی خود برسند. این کارکنان به خوبی آگاه‌اند که با احترام به فرهنگ یک سازمان مشکلات کمتری برای خود و دیگران و حتی سازمان ایجاد می‌شود و کارکنان و سازمان با انجام بهتر وظیفه‌های محوله، چند گام به پیش خواهند رفت. در مسیر رسیدن به موفقیت که برای افراد هوشمند سازمان ساده‌تر و امکان‌پذیرتر است، عموماً با تقویت‌ها و کسب امتیازهای مثبت بیشتری همراه است و احتمال طی نمودن مسیر شیرین خودشکوفایی 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 آنها ناآگاهانه 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 هستند، 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 در موفقیت سازمان مؤثر است جذب و استخدام مدیران، سرپرستان و کارکنان با هوش سازمانی بالاست. 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 اعضا سازمان را نیز تسهیل می‌کنند. بنابراین در مرحله «حفظ نیروی انسانی» افراد با هوش سازمانی بالا فرایندهایی را ایجاد می‌کنند که «حفظ» و «رشد» خود و سایر منابع انسانی را برای سازمان ساده‌تر و عملی‌تر می‌نمایند. کنش‌ها و واکنش‌های لازم برای حفظ و رشد نیروی انسانی از طریق مدیران، سرپرستان و کارکنان دارای هوش سازمانی بالا خود به‌خود 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 برای «جذب»، «حفظ» و «رشد» نیروی انسانی را به احتمال زیاد به‌طور 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 قهفرخی، مهدی. (۱۳۸۵)، «رابطه هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی (مورد مطالعه شرکت فولاد مبارکه اصفهان)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- خاکسارف. (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.
مقیمی، محمد. (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۱.
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 performance judgments: afield study and a laboratory experiment. Journal of Applied psychology, 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: Quorum.
- 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). coregent, discriminate, and incremental 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 individual 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.
- Degreot, 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.
- 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. melcnum 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 applied psychology*, 86(2), 326-336
- Kalkan, V.(2005).orgutsel oorene calismalawinds Yeru acilimler: 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 Applied psychology*, 86(2), 326-336.
- Mehdad. A, Arifin, H.Z. (2009). The moderation effect of Nationality Gender,Position and Teruve on Organizational Citizenship Behavior and Anti-Citizenship Behavior relationship. . *Iranian International Journal of Psychology*, Inpress.
- 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). A meta 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., MacKenzie, 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., MacKenzie, 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., MacKenzie, 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/5c 2005.pdf](http://unwe.acd.bg/repec/sources/5c2005.pdf).
- Simic, Ivana (2005), organizational learning as a component. F organizational intelligence. Information and marketing aspects of the economically. Pp.189-196.
- Simic, Lyan .(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 parallel between counter productive work behaviour and

- organizational citizenship behaviour. *human research management review* 12, 269-292.
- Spector, E.P., Fox, S (2002). An emotion centered model of voluntary work behaviour. Some parallels between contradictory 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. *Jurnal 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 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.

تاریخ وصول: ۸۸/۱/۹

تاریخ پذیرش: ۸۸/۳/۱۱

