

بررسی رابطه بین هوش سازمانی و تعهد سازمانی دبیران (مطالعه موردی: دبیرستان های شهر مشهد)

مریم ملکی*، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، کارشناس آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

فاطمه پسندیده، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران.
شادیه امیرزاده، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، کارشناس آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۱

تاریخ وصول: ۹۲/۶/۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تحلیل رابطه بین هوش سازمانی و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد انجام شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل تمام دبیران زن و مرد مقطع متوسطه دبیرستان های شهر مشهد است. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۴۲ نفر می باشد. روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای است. جهت جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد هوش سازمانی آلبرخت^۱ و پرسش نامه تعهد سازمانی آلن و می^۲ استفاده گردید که ضریب پایایی پرسش نامه ها به ترتیب ۹۴٪ و ۷۷٪ برآورد شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک راهه و هم چنین الگوی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که بین هوش سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم چنین بین ابعاد هوش سازمانی (چشم انداز استراتژیک، اعتقاد به سرنوشت مشترک، عملکرد کارکنان درخصوص میل به تغییر، روحیه کارکنان، شاخص اتحاد و توافق، کاربرد دانش و برخورد مدیران) در رابطه با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژه ها: هوش سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری، دبیران مقطع متوسطه، دبیرستان های مشهد.

مقدمه

نظام تعلیم و تربیت، یکی از عوامل مؤثر در توسعه و پیشرفت جوامع به شمار می آید. آموزش و پرورش یکی از بنیادی ترین نظام های اجتماعی است که کودکان و نوجوانان بخشی از بهترین سال های زندگی خود را در آن سپری می کنند. برخورداری از آموزش و پرورش کارآمد و بالنده که سبب فراهم شدن فرصت های مناسب برای پرورش و شکوفایی استعدادهای دانش آموزان شود از مهم ترین مسائلی است که فکر برنامه ریزان و اندیشمندان را به خود مشغول کرده است (علاقه بند، ۱۳۹۰: ۶۷). هوش سازمانی، نخستین بار در دهه ۹۰ در دانشگاه استنفورد^۱ و با مطالعه هوش سازمانی ۱۶۴ سازمان در کشورهای مختلف و ارتباط آن با عملکرد سازمان ها معرفی گردید (پیری، ۱۳۸۵: ۲۷۲).

آلبرخت (۲۰۰۲) هوش سازمانی را به عنوان استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت قدرت ذهنی اش و تمرکز این قدرت ذهنی در تحقق رسالت سازمان تعریف می کند (آلبرخت، ۲۰۰۳: ۴۷). هوش سازمانی، مجموعه ای از فن آوری ها است که به همه افراد در تمام سطوح سازمان این امکان را می دهد تا داده ها را ارزیابی و تجزیه و تحلیل کنند. هوش سازمانی شامل کلیت تمام اطلاعات، تجربه، دانش و درک مسائل سازمانی است (ملک زاده، ۱۳۸۹).

هوش سازمانی به منزله پنجره پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می کند، کارایی را افزایش می دهد و فرصت های ناشناخته را شکار می کند (هاوسون^۲، ۲۰۰۸). هوش سازمانی ظرفیت و قابلیت یک سازمان برای خلق دانش و استفاده از آن برای سازگاری استراتژیک با محیط است، هوش سازمانی شبیه بهره هوشی در انسان است (حلال^۳، ۲۰۰۷). هوش سازمانی عبارت است از توانایی فکری یک سازمان به منظور حل مشکلات سازمانی که تمرکز آن بر تلفیق فنی و انسانی برای حل مشکلات است (سیمیک^۴، ۲۰۰۵).

مک مستر^۵ (۱۹۹۸) هوش سازمانی را قابلیت جهت یابی، معقول بودن و عمل به شیوه های انعطاف پذیر، خلاق و انطباقی تعریف کرده است. نظریه هوش سازمانی به دنبال آن است که با سنجش وضعیت هوشمندی سازمان ها، توانایی ها ضعف های آنان را شناسایی و براساس نتایج به دست آمده، راه کارهای لازم را برای توسعه تعهد سازمانی و در نهایت بهبود عملکرد سازمان ارائه نماید (جعفری، ۱۳۸۸). در تمایز بین هوش سازمانی از هوش کسب و کار می توان گفت؛ هوش کسب و کار به عنوان داشتن دانش عمیق نسبت به همه عوامل مثل (مشتریان، رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرایندهای سازمانی) که تأثیر زیادی بر کیفیت تصمیم های مدیریتی در سازمان می گذارند، تعریف می شود. بنیان گذاران این مفهوم معتقدند که هوش کسب و کار، شرکت ها را برای تصمیم گیری در همه ی عوامل مؤثر بر سازمان توانمند می سازد. هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت های لازم برای موجودیت سازمان است. این مهارت ها عبارت اند از قابلیت سازگاری با تغییرات، سرعت در کنش و واکنش، انعطاف پذیری و حساسیت به داشتن ذهنی باز، توانایی مفهوم سازی و توانایی نوسازی (ارستین^۶، ۲۰۰۱).

از نظر آلبرخت، هوش سازمانی دارای هفت بعد می باشد که عبارتند از: ۱. چشم انداز استراتژیک؛ ۲. سرنوشت مشترک؛ ۳. میل به تغییر؛ ۴. اتحاد و توافق؛ ۵. روحیه؛ ۶. کاربرد دانش؛ ۷. فشار عملکرد (آلبرخت، ۲۰۰۳). در نهایت هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی، متشکل از مؤلفه هایی است که تمامی عرصه های روزمره زندگی انسان را

1. Stanford
3. Halal
5. Mc Master

2. Howson
4. Simic
6. Ercetin

تحت شعاع قرار می دهد و باید به عنوان یک پیامد گروهی از سمبل های اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعاملی، مدنظر قرار گیرد (کالکان^۱، ۲۰۰۵).

سازمان آموزش و پرورش به منظور تحقق اهداف والای خود، یعنی تعلیم و تربیت انسان ها، برخورداری از معلمان تلاش گر، دلسوز و متعهد است. معلمان متعهد با داشتن التزام عملی و احساس مسئولیت، وظایف خود را به بهترین شکل انجام می دهند و موجب افزایش کارایی، اثربخشی و بهره وری نظام آموزشی می شوند. معلمان به عنوان نیروهای انسانی از مهم ترین عوامل سازمان آموزش و پرورش هستند. این عوامل، چرخ های سازمان را به حرکت وا می دارند تا سازمان به بقایش ادامه دهد، از زوالش جلوگیری شود، در جامعه سودمند باشد و شناسنامه عمر سازمانی گویای ابتکارات، خلاقیت ها، توسعه و پیشرفت باشد. آموزش و پرورش یکی از سازمان های دولتی است. چنین سازمانی برای اجرای دقیق برنامه های توسعه ای و پیشرفت به معلمان و کارکنان متعهد و مسئولیت پذیر نیاز دارد تا علاوه بر ماندگار بودن در سازمان و جلوگیری از هزینه های مجدد، کار مفید بیشتری در برابر مشاغل و وظایف خود انجام دهند. سازمان آموزش و پرورش زمانی می تواند حرف تازه ای برای گفتن داشته باشد که منابع انسانی آن نسبت به حرفه، سازمان و ارزش های کاری، تعهد و وابستگی از خود نشان دهند و مشارکت شغلی بیشتری داشته باشند (زکی، ۱۳۸۸). تعهد سازمانی به عنوان وفاداری نسبت به سازمان تعریف می شود. و نیز تعهد سازمانی می تواند باعث بهبود عملکرد افراد سازمان شود. مدیران لایق همیشه تلاش دارند تا تعهد کارکنان خود را افزایش دهند زیرا آن را لازمه توسعه و پیشرفت سازمان می دانند. ماکال^۲ (۱۹۹۵) تعهد سازمانی را به اشکال مختلفی به عنوان وابستگی عاطفی به سازمان، پذیرش هویت سازمان و شناسایی و دل بستگی به سازمان تعریف کرده است (لین کوین^۳، ۱۹۹۱). پورتر^۴ و همکاران (۱۹۸۴) نیز تعهد سازمانی را پذیرش ارزش های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش های سازمان می دانند (پلوک^۵، ۱۹۹۳). مایر و آلن (۱۹۹۰) انواع تعهد سازمانی را در قالب سه نوع تعریف بیان کرده اند، این سه بعد شامل؛ تعهد عاطفی، به معنی نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان تعریف شده است. تعهد عقلانی، نوعی تعهد ناشی از غیرممکن بودن انتخاب شغل دیگر و زبان های از دست دادن شغل در کارکنان است. و در بعد سوم تعهد، تعهد هنجاری (احساس تکلیف) قرار دارد که نوعی تعهد شامل احساسات افراد به دین و وظیفه در خصوص سازمان تعریف شده است (ماکال، ۱۹۹۵). بنابراین وجود تعهد سازمانی در بین کارکنان ممکن است نتایج سودبخشی برای سازمان داشته باشد، زیرا این متغیر تقویت کننده نگرش مثبت کارکنان به سازمان است (لین کوین، ۱۹۹۱). تعهد سازمانی معلمان یکی از موضوع های فراگیر و مهم در رفتار سازمانی در آموزش و پرورش است که موجب افزایش بهره وری و اثربخشی مدارس می شود (زکی، ۱۳۸۸). یکی از حوزه های نظری و پژوهشی در زمینه رفتار سازمانی مدارس، تعهد سازمانی معلمان است. تعهد سازمانی یکی از عوامل اثربخشی مدارس است. تعهد سازمانی در عملکرد شغلی یکی از عوامل شناخته شده در زمینه کسب موفقیت و آینده آموزش و پرورش است. تعهد سازمانی در عملکرد شغلی معلمان تأثیر مثبت و هم چنین در غیبت، ترک خدمت و فرسودگی شغلی معلمان تأثیر منفی دارد. علاوه بر آن و مهم تر از آن در موفقیت تحصیلی دانش آموزان و شکل گیری طرز تلقی دانش آموزان نسبت به مدرسه نقش مهمی ایفا می نماید. با

1. Kalkan
3. Lincoln
5. Pollock

2. Maccaul
4. Purter

توجه به اهمیت مفهوم هوش سازمانی و هم چنین نقش آن در تعهد سازمانی، به نظر می رسد انجام مطالعه در این زمینه بسیار ضروری است و همچنین عنایت بر اینکه تحقیقات انجام شده درباره هوش سازمانی در سطح جوامع علمی بین المللی و به ویژه در سطح جامعه داخلی و به خصوص در دانشگاه بسیار محدود است، با این اوصاف شایسته است که در زمینه هوش سازمانی مطالعه های بیشتر و جامع تری صورت گیرد. این موضوع به خصوص زمانی اهمیت می یابد که مسئله بالا بردن هوش سازمانی دبیران در رابطه با تعهد سازمانی مطرح شود. در این راه اهداف این پژوهش، تأکید بر این واقعیت است که با بالا بردن هوش سازمانی می توان تعهد سازمانی را افزایش داد. بدین منظور در پژوهش حاضر، رابطه بین هوش سازمانی با تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. براساس آخرین شواهد و یافته های پژوهشی شاید بتوان این گونه بیان نمود که 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 همکاران^۱، ۲۰۰۴).

به باور محققانی چون فاندرا^۲ از دیدگاه علمی توانایی های صفتی نظیر هوش سازمانی می بایست بر حسب نمودهای واقعی آن ها 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 داند (کافت سیوز^۳، ۲۰۰۳). برای مثال تحقیقات اسلاسکی و کاترایت^۴ (۲۰۰۲) به خوبی نشان می دهد که هوش سازمانی، عملکرد را در حوزه های مختلف مدیریتی و کارگروهی افزایش می دهد. ضمن این که توانمندی های هوش سازمانی می تواند سلامت روانی- جسمی را به همراه میزان پیشرفت شغلی در افراد تعیین نماید (گلمن^۵، ۱۹۹۵).

شیخی و همکاران^۶ (۲۰۱۳) پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه بین هوش سازمانی و هوش اخلاقی با تعهد سازمانی مدیران دبیرستان های بندرعباس انجام دادند. نتایج نشان داد بین هوش سازمانی و هوش اخلاقی با تعهد سازمانی مدیران رابطه معنی وجود دارد. و از طریق هوش سازمانی و هوش اخلاقی می توان تعهد سازمانی آنان را پیش بینی کرد. پژوهشی با عنوان آیا می توان هوش سازمانی مدرسه را از طریق آموزش ضمن خدمت توسعه داد؟ در کشور ترکیه انجام شد که هدف آن تعیین تأثیر تحلیل استراتژیک (نقاط قوت، ضعف، فرصت ها و تهدیدها) بر هوش سازمانی بود. روش تحقیق از نوع تجربی با بهره گیری از پیش آزمون و پس آزمون و جامعه آماری یک مدرسه ابتدایی با نمونه ای شامل ۴۰ معلم و ۲ مدیر بوده است. برای سنجش هوش سازمانی از مقیاس «چند بعدی هوش سازمانی» که ارچنین^۷ و دیگران ارائه کرده اند استفاده شده است. این ابعاد عبارتند از: ۱- چالاکی در عمل و عکس العمل؛ ۲- سازگاری با شرایط مختلف؛ ۳- حفظ آرامش و انطباق پذیری هنگام نقش آفرینی؛ ۴- استفاده از قدرت تخیل؛ ۵- پیش بینی؛ ۶- برقراری ارتباط مؤثر با همکاران؛ ۷- یافتن راه حل برای مشکلات در حال بروز. برای اندازه گیری ابعاد یاد شده پرسش نامه ای با ۵۸ سؤال بر اساس مقیاس پنج درجه ای تنظیم شده است.

نتایج تحقیق تفاوت قابل ملاحظه را در هوش سازمانی، قبل و پس از کارگاه نشان می دهد. فقط در مورد «ارتباط مؤثر با همکاران» تفاوت قابل توجه مشاهده نشده است (کاکر و آدا^۸، ۲۰۰۸).

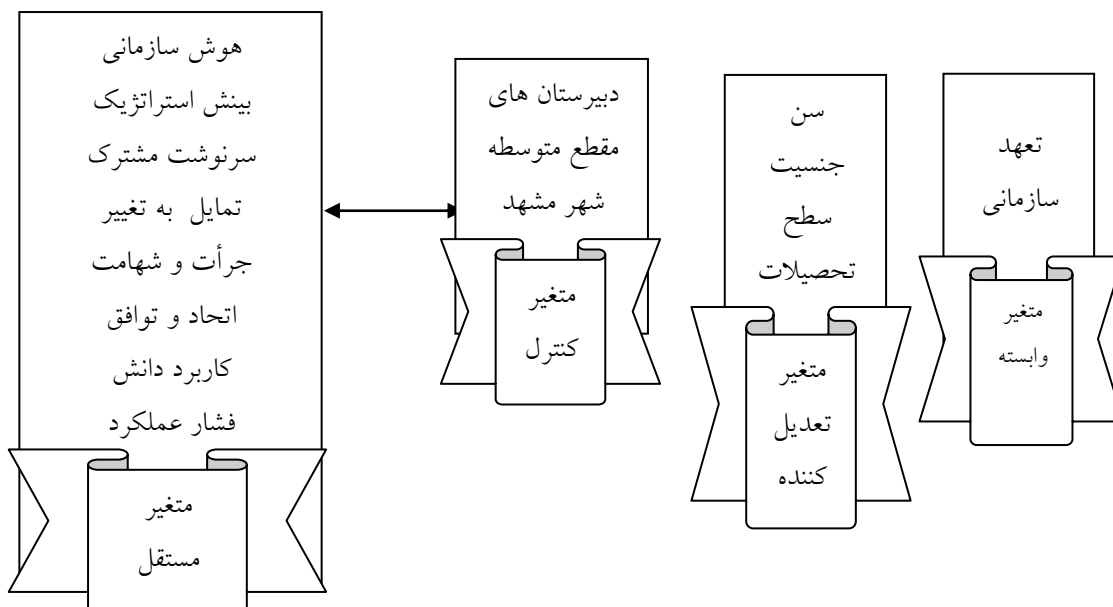
1. Brakett & et al
3. Kafetsios
5. Goleman
7. Erchenin

2. Funder
4. Slaki & Cartwright
6. Sheikhi & et al
8. Cakir & Ada

لfter^۱ و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان ابعاد هوش سازمانی در شرکت های رومانیایی، دورنمای سرمایه انسانی نشان داده است که فقط ۱۳ درصد کارکنان شرکت های بزرگ و متوسط با مفهوم هوش سازمانی آشنا می باشند و کارکنان شرکت های کوچک اصلا این مفهوم را نمی شناسند. با این حال تحلیل داده های به دست آمده نشان داد که هوش سازمانی در حد متوسط و بالاتر بوده است.

آلبرخت (۲۰۰۳) در خصوص هوش سازمانی مدلی را ارائه کرده است که ابعاد هفت گانه یاد شده عبارت اند از: چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد. ابعاد الگوی هفت گانه مد نظر آلبرخت در این پژوهش به صورت زیر تعریف می شود:

- چشم انداز استراتژیک: به معنای توانایی ساخت و ارائه اهداف مورد نظر در یک سازمان است؛
- سرنوشت مشترک: برای رسیدن به اهداف مشترک همه ارکان یک سازمان، از عوامل اجرایی گرفته تا ذینفعان، تأمین کنندگان، شرکا و حتی مشتریان فصلی باید اعتقاد داشته باشند که بدون هم افزایی یکدیگر نمی توانند در مسیر رسیدن به آن اهداف موفق شوند؛
- میل به تغییر: هر گونه تغییری باید به صورت یک رویداد مثبت که در برگیرنده تحولات مثبت است تلقی شود. رخوت و سستی و فرار از تغییر باید با به استقبال رفتن تغییر و درگیر شدن با چالش های تغییر جدید محو شود. توانمند بودن و بزرگ شدن در یک سازمان شرط لازم برای بقاست، بقایی که تداوم حیات سازمان را در پی دارد؛
- روحیه: به معنای احساس خوب کار کردن در یک سازمان و اشتیاق به انجام دادن وظیفه شغلی است و این که افراد با علاقه مندی تکالیف سازمانی خود را ادا کنند و در حل مسائل و مشکلات پیش روی سازمان مبادرت ورزند. در واقع روحیه همان حس خوبی است که به انسان ها خوش باوری و احساس خوشبختی تزریق می کند؛
- اتحاد و توافق: توافق بر سر تعامل و تعادل در رفتارهای سازمانی برای رسیدن به اهداف از جمله ابعاد متمایز گروه های انسانی است که دارای هوش سازمانی برجسته ای هستند. این که گروه ها و افراد زیادی برای رسیدن به اهداف سازمانی خود با یکدیگر تعامل مسالمت آمیز و توافق مثال زدنی دارند و با وضع یک سری قوانین نانوشته از هر گونه برخورد جلوگیری می کنند از مصادیق معروف اتحاد و توافق است؛
- کاربرد دانش: بسیاری از سازمان ها در دنیا با روی آوردن به علم و دانش به دنبال مسیرهای متفاوتی برای کسب موفقیت خود هستند. فارغ از درست یا اشتباه بودن رویکرد آنها در نحوه و نوع انتخاب دانش مورد نیازشان در نگاه هوش سازمانی تأکید بعد کاربرد دانش بر رویکرد انسان شناختی دانش برای هم افزایی هر چه بیشتر است؛
- فشار عملکرد: بعد فشار عملکرد تبیین کننده شناخت خود آگاهانه افراد یک سازمان از عملکرد خود است. در واقع بعد فشار عملکرد به سازمان ها کمک می کند تا الگوی خود کنترلی مبتنی بر عملکرد سازمانی افراد خود را تدوین و مطالعه کنند. این که مدیران و متخصصان اجرایی سازمان از عملکرد سازمان و رسیدن به اهداف راهبردی و خروجی های تاکتیکی مطلع باشند به تنهایی کفایت نمی کند.



نمودار ۱: چارچوب مفهومی پژوهش

روش شناسی

هدف: هدف از این پژوهش شناسایی رابطه میان هوش سازمانی و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد است.

فرضیه اصلی پژوهش: بین هوش سازمانی و تعهدسازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد.

فرضیه های فرعی پژوهش:

- ۱- بین چشم انداز استراتژیک و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۲- بین اعتقاد به سرنوشت مشترک و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۳- بین عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۴- بین روحیه کارکنان و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۵- بین شاخص اتحاد و توافق و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه موجود دارد؛
 - ۶- بین کاربرد دانش و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۷- بین برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان های شهر مشهد رابطه وجود دارد؛
 - ۸- از طریق هوش سازمانی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد می توان تعهد سازمانی آنان را پیش بینی کرد؛
 - ۹- بین جنسیت و عامل های هوش سازمانی در بین دبیران دبیرستان های شهر مشهد تفاوت وجود دارد.
- نوع پژوهش: این پژوهش کاربردی و از نوع همبستگی است و با استفاده از روش تحقیقات میدانی به بررسی رابطه بین متغیرهای مورد نظر می پردازد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری: جامعه آماری شامل، کلیه دبیران دبیرستان های شهر مشهد در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ است، که تعداد کل آنها ۶۵۰ نفر بوده است. جهت تعیین حجم نمونه براساس جدول تعیین نمونه از جامعه آماری "کرجسی و مورگان" ۲۴۲ نفر به شیوه خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شدند. مرحله ای که برای نمونه گیری طی

شد عبارت اند از:

- ۱) مدارس ناحیه های آموزش و پرورش شهر مشهد بر اساس اطلاعات اخذ شده از سازمان آموزش و پرورش خراسان رضوی و نیز بر اساس منطقه ی شهری در سه منطقه پایین، متوسط و بالا مشخص شدند؛
- ۲) از هر منطقه شهر، یک ناحیه آموزشی به روش تصادفی ساده انتخاب شده است. به این معنا که از میان سه ناحیه ۱، ۲، و ۵ در منطقه اقتصادی پایین، یک ناحیه؛ از بین دو ناحیه ۶ و ۷ در منطقه اقتصادی متوسط یک ناحیه؛ و از بین دو ناحیه ۳ و ۴ در منطقه اقتصادی بالا یک ناحیه انتخاب گردید. دلیل این انتخاب، وجود یک ناحیه آموزشی به عنوان نماینده هر منطقه برای کنترل متغیر مداخله گر موقعیت اجتماعی-اقتصادی سازمان است؛
- ۳) از میان مدارس هر ناحیه به صورت تصادفی ۱۶ مدرسه دخترانه و ۱۶ مدرسه پسرانه انتخاب شد؛
- ۴) در هر مدرسه به تناسب حجم نمونه، دبیرانی به عنوان آزمودنی با روش تصادفی انتخاب گردیدند.

ابزار پژوهش

۱- پرسش نامه استاندارد هوش سازمانی

این پرسش نامه توسط کارل آلبرخت (۲۰۰۳) تهیه شد. پرسش نامه مذکور دارای ۴۹ سؤال با طیف پنج گزینه ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) است که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به آنها تعلق می گیرد. این پرسش نامه هوش سازمانی را در هفت بعد (چشم انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، آمادگی برای تغییر، جرأت یا شهامت، اتحاد و توافق، گسترش دانش، فشار عملکرد) مورد سنجش قرار می دهد. در پژوهش حاضر نیز برای سنجش پایایی آزمون، پس از مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤالات، ضریب پایایی پرسش نامه ۰.۹۴ به دست آمد که ضریب مطلوبی است.

۲. پرسش نامه استاندارد تعهد سازمانی

این پرسش نامه با استفاده از شاخص آلن و می یو (۱۹۹۰) تهیه شده و دارای ۲۴ سؤال با طیف پنج گزینه ای (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) است که به ترتیب نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به آنها تعلق می گیرد. این پرسش نامه، تعهد سازمانی را در سه بعد تعهد عاطفی، تعهد عقلانی و تعهد هنجاری مورد بررسی قرار می دهد. روایی هر دو پرسش نامه با توجه به نظر اساتید محترم و متخصصان مربوطه مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش حاضر نیز برای سنجش پایایی آزمون، پس از مطالعه مقدماتی و تعیین واریانس سؤال ها، ضریب پایایی پرسش نامه ۰.۷۷ به دست آمد که ضریب مطلوبی است.

یافته ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از پرسش نامه ها جمع آوری شده از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای آزمون فرضیه ۱ و ۱-۱ و ۱-۲ و ۱-۳ و ۱-۴ و ۱-۵ و ۱-۶ و ۱-۷ و ۱-۸ از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ۱: آماره های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
هوش سازمانی	۴۴۸/۱	۴۹۵/۲۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
چشم انداز استراتژیک	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
تعهد سازمانی	۲۱۲/۲۰	۷۷۵/۳	۲۴۰
سرنوشت مشترک	۱۱۶/۲۱	۰۹۸/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
تمایل به تغییر	۷۰۴/۱۹	۲۱۳/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
روحیه کارکنان	۳۰۴/۲۱	۳۵۱/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
اتحاد و توافق	۳۲۰/۲۰	۱۵۶/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
کاربرد دانش	۶۹۵/۲۰	۲۸۹/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰
فشار عملکرد	۴۶۶/۲۱	۲۵۷/۴	۲۴۰
تعهد سازمانی	۵۴۵/۷۸	۵۱۱/۱۰	۲۴۰

جدول ۲: آزمون فرضیه های (۱ و ۱-۱ و ۱-۲ و ۱-۳ و ۱-۴ و ۱-۵ و ۱-۶ و ۱-۷)

فرضیه	مقدار ضریب همبستگی	نتیجه آزمون
فرضیه ۱	۰.۴۱۴**	تایید
فرضیه ۱-۱	۰.۳۴۹**	تایید
فرضیه ۱-۲	۰.۴۲۱**	تایید
فرضیه ۱-۳	۰.۳۲۲**	تایید
فرضیه ۱-۴	۰.۳۴۹**	تایید
فرضیه ۱-۵	۰.۲۸۲**	تایید
فرضیه ۱-۶	۰.۴۲۳**	تایید
فرضیه ۱-۷	۰.۲۹۲**	تایید

نتایج حاصل از ضریب همبستگی در جدول ۲ نشان می دهد که بین مؤلفه های هوش سازمانی دبیران (چشم انداز استراتژیک، اعتقاد به سرنوشت مشترک، عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر، روحیه کارکنان، شاخص اتحاد و توافق، کاربرد دانش و برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان) با تعهد سازمانی آنان در مقطع متوسطه شهر مشهد با توجه به مقدار معناداری حاصل با درجه اطمینان ۹۹٪ در سطح ($P < 0.01$) رابطه وجود دارد. نتایج نشان می دهد بیش ترین ضریب همبستگی بین مؤلفه های کاربرد دانش با تعهد سازمانی برابر با ($r = 0.423$) و کم ترین ضریب همبستگی بین مؤلفه های اتحاد و توافق با تعهد سازمانی برابر با ($r = 0.292$) می باشد.

فرضیه ۸-۱: از طریق هوش سازمانی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد می توان تعهد سازمانی آنان را پیش بینی کرد.

جدول ۳: تحلیل واریانس رگرسیون

نمونه	رگرسیون	مجدور	تعدیل مجدور	خطای استاندارد	داریین-واتسون
	رگرسیون	رگرسیون	رگرسیون	تخمین زنده	
۱	۴۱۴/۰	۱۷۱/۰	۱۶۸/۰	۵۸۷۷۰/۹	۹۱۸/۱

جدول ۴: آزمون F معناداری رگرسیون

نمونه	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربع	آماره F	سطح معناداری
۱	۵۷۵/۴۵۲۷	۱	۵۷۵/۴۵۲۷	۲۵۳/۴۹	۰۰۰/۰
	۹۲۱/۲۱۸۷۷	۲۳۸	۹۲۴/۹۱		

جدول ۵: آزمون t معناداری رگرسیون

نمونه	ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد		آماره t	سطح معناداری
		B	خطای استاندارد		
ثابت	۸۱۴/۵۲	۷۱۸/۳		۲۰۳/۱۴	۰۰۰/۰
هوش سازمانی	۱۷۸/۰	۰/۰۲۵	۴۱۴/۰	۰۱۸/۷	۰۰۰/۰

جدول های فوق، تحلیل رگرسیون نمرات تعهد سازمانی با هوش سازمانی است، در حقیقت نشان دهنده این است که این عوامل چند درصد امکان پیش بینی تعهد سازمانی را نشان می دهند، با توجه به ضریب آراسکور که برابر ۱۷۱/۰ است، به این معنی است که هوش سازمانی تنها ۱۷ درصد قدرت پیش بینی دارد که در حد متوسط می باشد و در کل مدل فوق در حد متوسطی امکان پیش بینی میزان تعهد سازمانی از طریق هوش سازمانی را داراست.

فرضیه نهم: بین جنسیت و عامل های هوش سازمانی در بین دبیران دبیرستان های شهر مشهد تفاوت وجود دارد.

جدول ۶: توزیع نمونه بر حسب جنسیت

جنسیت پاسخ گویان	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر
زن	۱۱۹	۶/۴۹	۸/۴۹
مرد	۱۲۰	۵۰	۲/۵۰
کل	۲۳۹	۶/۹۹	۱۰۰
بدون پاسخ	۱	۴	
کل	۲۴۰	۱۰۰	

بر اساس جدول (۶) ۶/۴۹ درصد از پاسخگویان زن و ۵۰ درصد مرد بودند، ۴ درصد نیز بدون پاسخ بوده است.

جدول ۷: مقایسه میانگین ها، انحراف استاندارد و خطای استاندارد میانگین های مؤلفه های هوش سازمانی به تفکیک جنسیت

عوامل	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین
بینش	زن	۱۱۹	۸۴۸۷/۲۰	۶۷۲۲۵/۳	۳۳۶۶۳/۰
	مرد	۱۲۰	۵۳۳۳/۱۹	۷۵۴۹۶/۳	۳۴۲۷۸/۰
سرنوشت	زن	۱۱۹	۶۴۷۱/۲۱	۳۷۱۶۹/۴	۴۰۰۷۵/۰
	مرد	۱۲۰	۶۱۶۷/۲۰	۷۶۴۴۶/۳	۳۴۳۶۵/۰
تمایل	زن	۱۱۹	۴۲۸۶/۲۰	۹۰۰۳۹/۳	۳۵۷۵۵/۰
	مرد	۱۲۰	۹۷۵۰/۱۸	۴۱۶۲۸/۴	۴۰۳۱۵/۰
جرأت	زن	۱۱۹	۱۳۴۵/۲۲	۲۱۴۴۳/۴	۳۸۶۳۴/۰
	مرد	۱۲۰	۴۸۳۳/۲۰	۳۶۳۶۸/۴	۳۹۸۳۵/۰
اتحاد	زن	۱۱۹	۱۲۶۱/۲۱	۲۰۵۶۴/۴	۳۸۵۵۳/۰
	مرد	۱۲۰	۵۰۸۳/۱۹	۹۷۶۸۱/۳	۳۶۳۰۳/۰
کاربرد	زن	۱۱۹	۶۸۰۷/۲۱	۱۴۳۴۷/۴	۳۷۹۸۳/۰
	مرد	۱۲۰	۷۸۳۳/۱۹	۱۹۷۲۰/۴	۳۸۳۱۵/۰
فشار	زن	۱۱۹	۵۴۶۲/۲۲	۰۶۸۷۹/۴	۳۷۲۹۹/۰
	مرد	۱۲۰	۳۹۱۷/۲۰	۲۰۱۴۳/۴	۳۸۳۵۴/۰
هوش سازمانی	زن	۱۱۹	۴۵۰۴۱/۱	۵۱۹۳۴/۲۳	۱۵۶۰۱/۲
	مرد	۱۲۰	۲۳۹۲۹/۱	۳۸۲۵۹/۲۴	۲۲۵۸۲/۲

جدول ۸: آزمون t مستقل جهت بررسی رابطه بین جنسیت و هوش سازمانی

عوامل	آماره فیشر	سطح معناداری	ضریب t	درجه آزادی	سطح معناداری دو دامنه
بینش	۰/۱۷۴	۰/۶۷۷	۰/۷۳۸	۲۳۷	۰/۰۰۷
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۲/۷۳۸	۹۵۴/۲۳۶	۰/۰۰۷
سرنوشت	۱/۹۲۲	۰/۱۶۷	۱/۹۵۳	۲۳۷	۰/۰۵۲
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۱/۹۵۳	۳۱۶/۲۳۱	۰/۰۵۲
تمایل	۰/۸۸۸	۰/۳۴۷	۲/۶۹۶	۲۳۷	۰/۰۰۸
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۲/۶۹۷	۸۹۴/۲۳۳	۰/۰۰۷
جرأت	۰/۰۱۶	۰/۹۰۰	۲/۹۷۵	۲۳۷	۰/۰۰۳
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۲/۹۷۵	۸۳۵/۲۳۶	۰/۰۰۳
اتحاد	۰/۳۲۵	۰/۵۶۹	۳/۰۵۶	۲۳۷	۰/۰۰۳
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۳/۰۵۵	۰۲۵/۲۳۶	۰/۰۰۳
کاربرد	۰/۰۸۲	۰/۷۷۵	۳/۵۱۷	۲۳۷	۰/۰۰۱
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۳/۵۱۷	۹۹۵/۲۳۶	۰/۰۰۱
فشار	۰/۰۰۶	۰/۹۳۹	۴/۰۲۷	۲۳۷	۰/۰۰۱
با فرض برابری واریانس ها					
با فرض نابرابری واریانس ها			۴/۰۲۷	۸۶۷/۲۳۶	۰/۰۰۰

هوش سازمانی	با فرض برابری	۰/۶۰۷	۰/۴۳۷	۵۸۸/۳	۲۳۷	۰/۰۰۰
واریانس ها	با فرض نابرابری			۵۸۸/۳	۸۱۹/۲۳۶	۰/۰۰۰
واریانس ها						

جدول های ۷ و ۸ نتایج نشان می دهند، مؤلفه های متفاوت هوش سازمانی در همه موارد بین دو گروه زنان و مردان از نظر آماری با درجه اطمینان ۹۵٪ در سطح ($P < 0/05$) تفاوت معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به جدول های ارائه شده، بین تمامی مؤلفه های هوش سازمانی و تعهد سازمانی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد رابطه معناداری وجود دارد. نتایج نشان داد که بیشترین ضریب همبستگی بین مؤلفه های کاربرد دانش با تعهد سازمانی و کمترین ضریب همبستگی بین مؤلفه های اتحاد و توافق با تعهد سازمانی است. نتیجه حاصل از این تحقیق را می توان با پژوهش شیخی و همکاران (۲۰۱۳) مبنی بر ارتباط معنادار بین هوش سازمانی و هوش اخلاقی با تعهد سازمانی مدیران همخوان دانست. ابزری و ستاری (۱۳۸۵) در تحقیقی ضمن بررسی رابطه میان مؤلفه های هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی در شرکت فولاد مبارکه اصفهان به این نتیجه رسیدند، بین هوش سازمانی و تمامی مؤلفه های آن با فرهنگ سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. غلامی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی ضمن بررسی رابطه میان بین هوش سازمانی و عملکرد مدیران به این نتیجه رسیدند که مؤلفه کاربرد دانش در هوش سازمانی سهم معنی داری در عملکرد مدیران بخش منابع انسانی داشته و قابلیت پیش بینی عملکرد آنان را داشته است. ودادی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت های بیمه به این نتیجه رسیدند که مؤلفه کاربرد دانش در هوش سازمانی بیشترین همبستگی را با مدیریت بحران داشته است. یافته های این پژوهش با مفاهیمی که ترنلی و همکاران (۲۰۰۲) مبنی بر ارتباط بین هوش سازمانی با مؤلفه های رفتار شهروندی مطرح نمودند، همخوانی دارد. تعهد روان شناختی از مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با هوش سازمانی رابطه معناداری داشته است.

همانگ با فرضیه فرعی اول، بین چشم انداز استراتژیک و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. دیدگاه هوش زمانی ویژگی یک دید استراتژیک را به مدیران می دهد که می توانند مفهوم موفقیت را تکمیل کنند و آنها می توانند آن را هر موقع که لازم است سرمایه گذاری مجدد کنند (آلبرخت، ۲۰۰۲).

همانگ با فرضیه فرعی دوم، بین اعتقاد به سرنوشت مشترک و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. هنگامی که همه یا بیش تر مردم در یک کار وارد می شوند، مانند سرمایه گذاری مشترک مثل شرکای تجاری و تولیدکنندگان و در بعضی موارد، اعضای خانواده ها، می دانند که مأموریت آنها چیست؟ حس یک هدف عمومی را دارند و نقش فردی شان را در جبر داشتن به موفقیت درک می کنند، آنها می توانند همکارانه رفتار کنند تا به یک دید دست یابند. این حس که «ما همه در یک قایق هستیم» یک حس قوی همکاری و یک هوش دسته جمعی را به وجود می آورد (آلبرخت، ۲۰۰۲). آلن و می یر معتقدند که یک فرد زمانی در خود وابستگی عاطفی نسبت به سازمان احساس خواهد کرد که اهداف سازمانی را اهداف خود دانسته و متقاعد شود که سازمان را باید در راه رسیدن به اهدافش یاری کند. هم چنین آنها بیان می کنند که

تعیین هویت شدن فرد از طریق سازمان، زمانی رخ می دهد که ارزش های فردی با ارزش های سازمان سازگار بوده، به نحوی که فرد قادر باشد که ارزش های سازمان را در خود، درونی سازد. بدون شک، در این تعیین هویت شدن از طریق سازمان، یک رابطه روان شناسانه وجود دارد و فرد به خاطر تعیین هویت شدن از طریق سازمان، در خود احساس یک نوع غرور می کند (آلن و می پر، ۱۹۹۰).

هماهنگ با فرضیه فرعی سوم، بین عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. تمام تغییرات برای یک سازمان که برای پیشرفت خودش نیازمند تغییر است تا به اهداف و رسالت اش برسد، نیازمند وجود تعهد در میان کارکنان است تا همان طور که به رسالت های سازمان متعهد هستند در صورت نیاز به تغییر آمادگی آن را داشته باشند. لذا رابطه مثبت میان این دو مؤلفه نشان دهنده این است که میل به تغییر می تواند بر روی تعهد سازمانی تأثیر گذار باشد.

هماهنگ با فرضیه فرعی چهارم، بین روحیه کارکنان و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. عنصر جرأت اشاره به تعهد عاطفی دارد که فرد، یک نوع وابستگی روانی به سازمان دارد و هم چنین یک فرد با تعهد عاطفی در سازمان باقی مانده و مشتاق آن خواهد بود که تلاش بیشتری را برای انجام فعالیت های سازمانی صرف کند (آلبرخت، ۲۰۰۲).

هماهنگ با فرضیه فرعی پنجم، بین شاخص اتحاد و توافق و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. در هوش سازمانی، سیستم ها، که به طور گسترده ای توضیح داده شده اند، همه در کنار هم قرار می گیرند تا مردم را قادر سازند، رسالت خویش را انجام دهند. اتحاد و توافق در میان کارکنان باعث به وجود آمدن تعهد بیشتری در کل سازمان می شود. هم چنین به طور عکس، وقتی تمام اعضای سازمان دارای تعهد به سازمان خود باشند برای انجام این تعهد به نوعی اتحاد و همدلی برای رسیدن به اهداف سازمانی تلاش می کنند.

هماهنگ با فرضیه فرعی ششم، بین کاربرد دانش و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. هوش سازمانی باید شامل جریان آزاد دانش از طریق فرهنگ و تعادل احتیاط آمیز بین حفاظت از اطلاعات حساس و در دسترس بودن اطلاعات در نقاط کلیدی مورد نیاز، باشد. آن هم چنین باید شامل حمایت و تشویق برای ایده های جدید، اختراعات جدید و سؤالات آزاد در مورد موقعیت مشابه باشد. زمانی که استفاده و گسترش دانش مورد نظر سازمان قرار گیرد بر میزان تعهد سازمانی اعضا می افزاید. هماهنگ با فرضیه فرعی هفتم، بین برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. هنگامی که مردم برای شرکت در مأموریت بر روی یکدیگر حساب می کنند، یک کارآیی فرهنگی شکل می گیرد و هر عضو جدید که به آن می پیوندد می تواند حس مشترک الزامی را احساس کند (آلبرخت، ۲۰۰۳). تعهد تکلیفی، به عنوان یک وظیفه درک شده برای حمایت از سازمان و فعالیت های آن تعریف می شود و بیان گر احساس دین و الزام به باقی ماندن در سازمان است. کارکنان تصور می کنند ادامه فعالیت و حمایت از سازمان، دینی بر گردن آنها است.

منابع

فارسی

ابزاری، م. و ستاری، م. (۱۳۸۶). **رابطه بین مؤلفه های هوش سازمانی و فرهنگ سازمانی در شرکت فولاد مبارکه اصفهان**، مجموعه مقالات هشتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، تهران: قاصد سحر.

پیری، ز. (۱۳۸۵). **مدلی برای هوش سازمانی، چهاردهمین همایش سالانه دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور، تهران.**

زکی، م. (۱۳۸۸). **تعهد سازمانی معلمان و بررسی عوامل مؤثر بر آن، مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، تعلیم و تربیت اسلامی، شماره هشتم، صص. ۲۱-۱۷.**

ستاری، م. (۱۳۸۶). **رابطه بین زیر سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی و مؤلفه های هوش سازمانی (مورد مطالعه: شرکت ذوب آهن اصفهان)، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.**

علاقه بند، ع. (۱۳۹۰). **مبانی و اصول مدیریت آموزشی، تهران: نشر روان.**

غلامی، ش. غفوریان، ه. و معنوی پور، د. (۱۳۹۰). **بررسی رابطه هوش سازمانی و عملکرد مدیران، فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی و سازمانی، شماره هشتم، صص. ۸۹-۹۹.**

ودادی، ا. شیرکش، س. و شفیع زاده، م. (۱۳۸۹). **بررسی رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت بحران در شرکت های بیمه ایران، اولین همایش هوش سازمانی و هوش کسب و کار، دانشگاه علوم تحقیقات تهران.**

انگلیسی

Albrecht, K., (2003), **The Power of Minds at Work: Organizational Intelligence in Action**, New York, Amazon.

Brakett, M., Mayer, A., and Warner, R., (2004), **Emotional Intelligence and its Relation to Everybody Behavior**, *Journal of Personality and individual difference*, vol. 36, No. 3, PP. 378-402.

Cakir, R., and Ada, S., (2008), **Can the organizational intelligence be developed in schools by in-service training?**, *World Applid Sciences Journal*, vol. 4, No.1, PP 30-54.

Ercetin, S., (2001), **Action Research in Organizational Intelligence**, *Educational research Quarterly*, vol 26, No. 1, P. 41.

Goleman, D., (1995), **Organizational intelligence**, NewYork: Bantam books.

Halal, W., (2007), **Organizational intelligence: What is it and how can manager use it?** Retrieved from <http://www.bah.com.2007>.

Howson, C., (2008), **Successful Business Intelligence**, Mc Graw-Hill companies.

Kafetsios, k., (2004), **Attachment and Organizational Intelligence Abilities across the Life Course Personality and Individual differences**, *Journal of applied psychology*, vol. 86, No. 2, PP. 326-336.

Kallkan, V., (2005), **Orgutselooren mecalism alawids Yerua cilimlar: orgutselze kavabilgivretimi** (iibf.edu.Tr/kongre/bildiriler/1-10.pdf).

Lefter, V., Pregmear, M., and Vasilaches, S., (2008), **The dimension of Organizational Intelligence in Romanian companies a Human capital Perspective** Academy of Economic Studies. Bucharest: Basic books.

- Lincoln, H., (1991), **Teaching is decision-making**, *New York: Virginia: ASCD*.
- Maccaul, R., (1995), **Quality Assurance for University teaching: Issues and approaches**, in *Ellis, R. (Ed), Quality Assurance for university teaching, Bristol, Open University Press*.
- Master, M., and Michael, D., (1996), **The Intelligence Advantage: Organising for complexity**, *Boston: Butterworth-Heinemann*.
- Pollok, S., (1993), **Doing Organizational Effectiveness Effectively**, *Journal of quality and participation*, vol. 6, No. 3, PP. 32-42.
- Sheikhi, A., Zarei, E and Abedini, M., (2013), **Review the relationship between Organizational Intelligence and Moral Intelligence with Organizational Commitment of High school Managers**, *Journal of Life Science and Biomedicine*, vol.3, No. 6, PP. 404-408.
- Turnley, H. w., Bolino, C.M., Lester, W.S., Blood good, M.J., (2002), **The Impact of Psychological Contract Fulfilment on the Performance of in- Role and Organizational Citizenship Behaviors**, *Journal of management*, , vol. 29, No. 2, PP. 187-206.