



## Research Paper

# Relationship Between Intra-organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Hospital Staff Mediated by Resilience



\*Seyed Alireza Mousavi<sup>1</sup>, Mehdi Rostagari<sup>2</sup>, Aziz Amirzadeh<sup>3</sup>, Fatima Rosta<sup>4</sup>

1. Department of Business Management, Faculty of Economics and Management, Firozabad Branch, Islamic Azad University, Firozabad, Iran.
2. Department of Sports Management, Faculty of Economics and Management, Firozabad Branch, Islamic Azad University, Firozabad, Iran.
3. Department of Financial Management, Faculty of Economics and Management, Firozabad Branch, Islamic Azad University, Firozabad, Iran.
4. Department of Law, Faculty of Economics and Management, Firozabad Branch, Islamic Azad University, Firozabad, Iran.



**Citation** Mousavi SA, Rostagari M, Amirzadeh A, Rosta F. [Relationship Between Intra-organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Hospital Staff Mediated by Resilience (Persian)]. *Journal of Modern Medical Information*. 2023; 9(3):256-265. <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.3.7>

<https://doi.org/10.32598/JMIS.9.3.7>



### Article Info:

Received: 12 May 2021

Accepted: 24 Jul 2023

Available Online: 01 Oct 2023

### Key words:

Intra-organizational intelligence, Resilience, Organizational citizenship behavior

## ABSTRACT

**Objective** Organizational citizenship behavior is a valuable and useful behavior that employees show voluntarily and willingly. This study aims to determine the relationship between intra-organizational intelligence and organizational citizenship behavior of hospital staff mediated by their resilience.

**Methods** This is a descriptive-correlational study that was carried out in 2021. The study population consist of administrative, financial and support staff of private hospitals in Shiraz, Iran (n=164). Of these, 143 were selected by simple random sampling method. The sample size was determined using Cochran's formula. The measurement tool was a researcher-made questionnaire measuring demographic characteristics, cultural intelligence, emotional intelligence, spiritual intelligence, moral intelligence, resilience and organizational citizenship behavior with a 5-point Likert scale from completely agree to completely disagree. The Cronbach's alpha coefficient of the questionnaire was calculated as 0.87 and its validity was also obtained by using experts' opinions. To test the normality of the data, the Kolmogorov-Smirnov test was used, and To analyze the data, artificial neural network (ANN) and the Spearman's correlation test were used. Statistical analyses were performed in SPSS software version 22.

**Results** Of 143 questionnaires, 115 were completed. The correlation coefficients according to Spearman's test and ANN-based test were 0.67 and 0.32 for the relationship between cultural intelligence and resilience, 0.42 and 0.12 for the relationship between emotional intelligence and resilience, 0.53 and 0.22 for the relationship between spiritual intelligence and resilience, 0.49 and 0.25 for the relationship between moral intelligence and resilience, and 0.73 and 0.86 for the relationship between resilience and organizational citizenship behavior.

**Conclusion** Intra-organizational intelligence of hospital staff in Shiraz city have a positive and significant correlation with organizational citizenship behavior mediated by resilience. This can increase extra-role, efficient and socially oriented behaviors, which can result in increased employee commitment and job satisfaction as well as productivity and success in organization.

### \* Corresponding Author:

Seyed Alireza Mosavi, Assistant Professor.

Address: Department of Business Management, Faculty of Economics and Management, Firozabad Branch, Islamic Azad University, Firozabad, Iran.

Tel: +98 (917) 7170549

E-mail: [alimosavi1396468@yahoo.com](mailto:alimosavi1396468@yahoo.com)



## Extended Abstract

### Introduction

Employees with high intelligence are considered as one of the most valuable organizational assets, the most important competitive advantage, and the scarcest resource in today's knowledge-based economy.

The valuable characteristic of highly intelligent employees is the behavior of organizational citizenship. The purpose of these behaviors is to help individuals or organizations and do not necessarily include job needs. Organizational citizenship behavior is effective in increasing employee commitment and creating job satisfaction, and ultimately increases productivity and success in organizational performance, and at a higher level, it fulfills human needs and improves social culture. Resilience also includes a set of personal and psychological capacities that can help a person resist in difficult situations and not get hurt, and even improve his/her behavior as a result of coping with these difficult situations. Resilience is the capacity to resist stress and crisis. Psychologists have always tried to increase this human ability to adapt and overcome danger and difficulties. Resilience does not limit stress or eliminate life's problems but rather empowers people to deal with life's problems in a healthy way and overcome difficulties. This study aims to determine the correlation between the dimensions of intra-organizational intelligence and organizational citizenship behavior of employees mediated by resilience.

### Methods

This is a descriptive correlational study that was conducted in 2021. The study population consists of all administrative, financial and support staff of 13 private hospitals in Shiraz, Iran (n=164). Sampling was done

using random sampling method. The sample size was determined using Cochran's formula. Of 148 questionnaires distributed, 115 were returned complete. The questionnaire had 23 items and following subscales: Cultural intelligence (4 items), emotional intelligence (3 items), spiritual intelligence (4 items), moral intelligence (4 items), resilience (3 items), and organizational citizenship behavior (5 items). The reliability of the overall questionnaire was calculated as 0.87. The validity of the questionnaire was determined using the opinions of 8 university professors in the field of psychology. The calculated CVR value was 0.78.

### Results

The mean scores of study variables are presented in Table 1. According to Table 2, the results of Spearman's correlation test showed a significant relationship between cultural intelligence and resilience ( $r=0.67$ ,  $P<0.001$ ), between emotional intelligence and resilience ( $r=0.42$ ,  $P<0.001$ ), between spiritual intelligence and resilience ( $r=0.53$ ,  $P=0.002$ ), between moral intelligence and resilience ( $r=0.49$ ,  $P<0.001$ ), and between resilience and organizational citizenship behavior ( $r=0.73$ ,  $P<0.001$ ).

### Conclusion

Statistical results according to both Spearman's correlation test and artificial neural network-based tests showed a positive and significant correlation between the dimensions of intra-organizational intelligence and resilience in staff of private hospitals in Shiraz city. There was also a positive and significant correlation between their resilience and organizational citizenship behavior. This indicates that the individual intelligence in employees can lead to an increase in resilience and tolerance,

**Table 1.** Mean scores of the dimensions of intra-organizational intelligence

Variables	Mean±SD	Median	skewness	kurtosis
Cultural intelligence	4.79±1.03	4.62	-0.369	-1.08
Emotional intelligence	4.49±1.11	4.67	-0.282	-0.458
Spiritual intelligence	4.42±1.10	4.41	-0.254	-0.566
Moral intelligence	4.18±1.17	4.12	-0.263	-0.555
Resilience	4.83±1.02	4.58	-0.235	-0.678
Organizational citizenship behavior	4.91±1.01	4.82	-0.145	-0.86

SD= Standard deviation

**Table 2.** Results of Spearman's correlation test

Relationship	R	Sig.	Result
Cultural intelligence and resilience	0.67	0.001	Significant
Emotional intelligence and resilience.	0.42	0.001	Significant
Spiritual intelligence and resilience	0.53	0.002	Significant
Moral intelligence and resilience	0.49	0.001	Significant
Resilience and organizational citizenship behavior	0.73	0.001	Significant

and as a result, citizenship behaviors such as belonging and attachment, the desire to help others without expecting a reward, polite behavior towards others, and conscientiousness in the organization are more formed. These behaviors bring positive results in organizations, such as increasing employee productivity and consequently organizational productivity, improving interorganizational coordination and communication, increasing employee satisfaction, improving employee loyalty to the organization and their work commitment, increasing market orientation, improving or maintaining the organization's performance, increasing customer satisfaction with the organization's services, and increasing the organization's credibility.

## Ethical Considerations

### Compliance with ethical guidelines

This study was approved by the ethics committee of [Islamic Azad Islamic University, Kazerun branch](#) (Code: IR.IAU.KAU.REC.1398.176).

### Funding

This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

### Authors' contributions

Conceptualization, writing initial draft, and review: Seyed Alireza Mousavi; Design, writing, data collection, and data analysis: Mehdi Rostagari, Aziz Amirzadeh and Fatima Rosta.

### Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

## Acknowledgements

The authors would like to thank the personnel and management of private hospitals in Shiraz city, including Moshir, Mir, Parsan, Shahr, Mir Hosseini, Alavi, Kasra, Farahmandfar, Shafa, Khodadoust, Dena, and Ordibehesht for their cooperation.



مقاله پژوهشی

تعیین همبستگی بین ابعاد هوش درون سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با میانجیگری تاب‌آوری

\* سید علیرضا موسوی<sup>۱</sup>، مهدی رستگاری<sup>۲</sup>، عزیز امیرزاده<sup>۳</sup>، فاطمه روستا<sup>۴</sup>

۱. گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزآباد، ایران.
۲. گروه مدیریت ورزشی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزآباد، ایران.
۳. گروه مدیریت مالی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزآباد، ایران.
۴. گروه حقوق، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزآباد، ایران.

Use your device to scan and read the article online



**Citation** Mousavi SA, Rostagari M, Amirzadeh A, Rosta F. [Relationship Between Intra-organizational Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Hospital Staff Mediated by Resilience (Persian)]. *Journal of Modern Medical Information*. 2023; 9(3):256-265. <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.3.7>

**doi** <https://doi.org/10.32598/JMIS.9.3.7>

چکیده

**هدف** رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که کارکنان آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود نشان می‌دهند. هدف از این پژوهش تعیین همبستگی بین ابعاد هوش درون سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تاب‌آوری است.

**روش‌ها** پژوهش حاضر به روش کمی و از نوع توصیفی-همبستگی با ماهیت کاربردی در سال ۱۴۰۰ انجام شد. جامعه آماری با تعداد ۱۶۴ نفر شامل کارکنان اداری، مالی و پشتیبانی بیمارستان‌های خصوصی شیراز است. نمونه آماری به استناد فرمول کوکران با تعداد ۱۴۳ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد شده است که در آن از مقیاس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های جمعیت‌شناختی، هوش فرهنگی، هوش هیجانی، هوش معنوی، هوش اخلاقی، تاب‌آوری و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ پایایی پرسش‌نامه ۰/۸۷ محاسبه شده و روایی آن نیز با استفاده نظر خبرگان به دست آمده است. برای تست نرمال بودن داده‌ها، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شبکه عصبی مصنوعی و آزمون اسپیرمن استفاده شده است. همچنین تحلیل‌های آماری با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ انجام شد.

**یافته‌ها** همبستگی محاسبه شده طبق آزمون اسپیرمن و شبکه هوش مصنوعی به ترتیب، هوش فرهنگی با تاب‌آوری ۰/۶۷ و ۰/۳۲، هوش هیجانی با تاب‌آوری ۰/۴۲ و ۰/۱۲، هوش معنوی با تاب‌آوری ۰/۵۳ و ۰/۲۲، هوش اخلاقی با تاب‌آوری ۰/۴۹ و ۰/۲۵ و تاب‌آوری با رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۳ و ۰/۸۶ است.

**نتیجه‌گیری** ابعاد هوش درون سازمانی، همبستگی مثبت و معناداری بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تاب‌آوری دارد. این تأثیرگذاری باعث افزایش رفتارهای فرآیندی، کارآمد و رفتارهای اجتماعی‌مدار می‌شود که نتیجه آن افزایش تعهد کارکنان، ایجاد رضایت شغلی، افزایش بهره‌وری و موفقیت در عملکرد سازمانی خواهد بود.

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۲۲ اردیبهشت ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش: ۰۲ مرداد ۱۴۰۲

تاریخ انتشار: ۰۹ مهر ۱۴۰۲

کلیدواژه‌ها:

ابعاد هوش درون سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، تاب‌آوری

\* نویسنده مسئول:

دکتر سید علیرضا موسوی

نشانی: فیروزآباد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزآباد، دانشکده اقتصاد و مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی.

تلفن: ۷۱۷۰۵۴۹ (۹۱۷) +۹۸

پست الکترونیکی: [alimosavi1396468@yahoo.com](mailto:alimosavi1396468@yahoo.com)

## مقدمه

زمانی که از هوش صحبت می‌شود، نباید دیدی ساده‌انگارانه داشته باشیم. باید دقیق باشیم و بدانیم که برای هوشیاری بیشتر و دیدن تأثیر هوش در موفقیت به تقویت هوش در ابعاد و مسیرهای مختلف نیاز است [۱]. نیروی انسانی با هوش بالا به‌عنوان یکی از ارزشمندترین سرمایه‌های سازمانی، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش‌محور امروز قلمداد می‌شود [۲]. امروزه سازمان‌ها و مدیران با راهکارها و شیوه‌های مختلف، سعی در جذب باهوش‌ترین نیروی انسانی دارند [۳]. ویژگی ارزشمند نیروی انسانی با هوش بالا، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد [۴]. هدف این رفتارها کمک به افراد و یا سازمان بوده و لزوماً نیازهای شغلی را دربر نمی‌گیرند. رفتار شهروندی سازمانی بر افزایش تعهد کارکنان و ایجاد رضایت شغلی مؤثر است و نهایتاً باعث افزایش بهره‌وری و موفقیت در عملکرد سازمانی می‌شود و در سطح بالاتر باعث برآورده شدن نیازهای انسانی و ارتقاء فرهنگ اجتماعی می‌شود [۵]. از طرف دیگر تاب‌آوری نیز شامل مجموعه‌ای از ظرفیت‌های فردی و روانی است که فرد به کمک آن‌ها می‌تواند در شرایط دشوار مقاومت کند و دچار آسیب نشود و حتی در اثر این شرایط بحرانی و سخت، خود را از نظر شخصیتی ارتقا بخشد [۶].

تاب‌آوری ظرفیتی برای مقاومت در برابر استرس و بحران است روان‌شناسان همیشه تلاش کرده‌اند که این توانایی انسان را برای سازگاری و غلبه بر خطر و سختی‌ها افزایش دهند [۷]. تاب‌آوری استرس را محدود نمی‌کند و مشکلات زندگی را از بین نمی‌برد، بلکه به افراد قدرت می‌دهد تا با مشکلات زندگی مقابله سالم داشته باشند و بر سختی‌ها غلبه کنند. هوش، فرآیندی ذهنی و دربرگیرنده ظرفیت منطقی، درک خودآگاهی، یادگیری، مهارت حل مسئله، برنامه‌ریزی، خلاقیت و دانش فردی است [۸]. هوش، توانایی یادگیری از تجربه‌ها، تفکر انتزاعی و برخورد کارآمد با محیط و افراد پیرامون خود است. ابعاد هوش درونی سازمانی و تعاریف آن به شرح زیر است:

## هوش فرهنگی

قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوهاست [۹].

## هوش هیجانی

توانایی درک و همراهی با عواطف خود و دیگران است که در نهایت به توانایی فرد در کنترل و مدیریت بر هیجانات و اضطراب‌ها در اثر تنش‌های وارد می‌انجامد [۶].

## هوش معنوی

جنبه‌های مختلفی از آگاهی و زندگی ذهنی و روحی درونی فرد را با زندگی و کار بیرونی متصل و یکپارچه می‌کند و نوعی آگاهی درباره تمامیت جهان به‌صورت کلی به فرد می‌دهد [۷].

## هوش اخلاقی

هوش اخلاقی، ظرفیت و توانایی درک درست از اخلاق، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آن‌ها و رفتار در جهت صحیح درست تعریف می‌شود [۸].

## تاب‌آوری

تاب‌آوری ظرفیت بازگشتن از دشواری پایدار و ادامه‌دار و توانایی در ترمیم خویشتن است [۹].

## رفتار شهروندی سازمانی

رفتارهای آزادی است که به منظور کمک به همکاران یا سرپرستان انجام می‌شوند، مانند وقت‌شناسی، کمک به دیگران، ارائه پیشنهادهایی برای بهبود کارها و تلف نکردن زمان کار [۱۰].

اهمیت انجام این پژوهش در این بحث اصلی است که می‌توان رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف و بیان کرد که این دسته از رفتارها به‌طور صریح و مستقیم به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش قابل توجهی نمی‌گیرند، اما باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌شود. واژه اختیاری بودن بیانگر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای موردانتظار در نیازهای نقش و یا شرح شغل نیست و در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است و کاملاً انتخابی می‌باشد و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی باعث انجام اموری می‌شوند که برای سازمان سودمند و کمک‌کننده هستند و به خاطر مطالبات و تقاضای کاری انجام نمی‌شود. باتوجه‌به موارد مطرح‌شده، سؤال اصلی تحقیق این است که آیا بین ابعاد هوش درون سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تاب‌آوری همبستگی معناداری وجود دارد؟

از آنجایی که پس از جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر مقالاتی مشابه این پژوهش، محدود انجام شده است، بر آن شدیم تا پژوهشی را با هدف تعیین همبستگی بین ابعاد هوش درون سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تاب‌آوری انجام دهیم.

این پژوهش به روش توصیفی-همبستگی با ماهیت کاربردی در سال ۱۴۰۰ انجام شد و برگرفته از قسمتی از طرح پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون ثبت‌شده در کمیته ملی اخلاق



### یافته‌ها

**جدول شماره ۱** آمار توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد که میانگین نمره هوش فرهنگی ۴/۷۹ از ۵ با انحراف معیار ۱/۰۳، هوش هیجانی ۴/۴۹ با انحراف معیار ۱/۱۱، هوش معنوی ۴/۴۲ با انحراف معیار ۱/۱۰، هوش اخلاقی ۴/۱۸ با انحراف معیار ۱/۱۷، تاب‌آوری ۴/۸۳ با انحراف معیار ۱/۰۲ و رفتار شهروندی سازمانی ۴/۹۱ با انحراف معیار ۱/۰۱ می‌باشد.

### ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

طبق **جدول شماره ۲** ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه شامل ۷۵ زن و ۴۰ مرد که ۲۹ نفر از آن‌ها مجرد و ۸۶ نفر دیگر متأهل بودند. از نظر تحصیلات، ۷ نفر زیر دیپلم، ۳۱ نفر دیپلم، ۳ نفر فوق دیپلم، ۶۵ نفر لیسانس، ۷ نفر فوق لیسانس و ۲ نفر هم‌دکتر، از نظر سن، ۵ نفر بین ۲۰ تا ۳۰، ۲۷ نفر بین ۳۱ تا ۴۰، ۴۸ نفر بین ۴۱ تا ۵۰، ۳۱ نفر بین ۵۱ تا ۶۰ و ۴ نفر هم بالای ۶۱ سال سن داشتند.

طبق **جدول شماره ۳** برای استفاده از روش آماری مناسبی که بتواند تأییدی بر نتایج آزمون شبکه‌های عصبی باشد، ابتدا باید توزیع داده‌ها شناسایی شود. برای دسته‌بندی داده‌ها، آن‌ها را در دو گروه داده‌های آموزشی و داده‌های آزمایشی قرار داد. بدین منظور از ۷۰ درصد از داده‌ها جهت آموزش شبکه و از ۳۰ درصد از داده‌ها جهت آزمایش استفاده شد. این مقادیر در اکثر پژوهش‌ها پیشنهاد شده است. ساختار شبکه از نوع چند لایه با روش آموزشی «دسته» انتخاب شد.

طبق **جدول شماره ۴** ضریب تأثیر بین متغیرها با استفاده از شبکه هوش مصنوعی به ترتیب هوش فرهنگی با تاب‌آوری ۰/۳۲، هوش هیجانی با تاب‌آوری ۰/۱۲، هوش معنوی با تاب‌آوری ۰/۲۲، هوش اخلاقی با تاب‌آوری ۰/۲۵ و تاب‌آوری با رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۶ محاسبه شد.

پژوهش‌های زیست پزشکی می‌باشد. جامعه آماری با تعداد ۱۶۴ نفر شامل کارکنان اداری، مالی و پشتیبانی بیمارستان‌های خصوصی شیراز که شامل بیمارستان‌های مشیر، مرکزی، دکتر میر، پارسان، شهر، دکتر میرحسینی، علوی، کسری، فرهمندفر، شفا، خدادوست، دنا و اردیبهشت می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۱۵ به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی ساده بود و از کارکنان فرم رضایت آگاهانه شرکت در تحقیق گرفته شد. در اجرا تعداد ۱۴۸ پرسش‌نامه به‌صورت حضوری توسط پژوهشگران بین کارکنان توزیع شد که پس از پایش تعداد ۱۱۵ پرسش‌نامه کامل و بدون نقص قابل استفاده بودند.

ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش شامل هوش فرهنگی، مرادی [۹] با ۴ سؤال، هوش هیجانی، عبیدی و همکاران [۱۰] با ۳ سؤال، هوش معنوی، نارویی [۱۱] با ۴ سؤال، هوش اخلاقی، نریمانی و کرامتی [۱۲] با ۴ سؤال، تاب‌آوری، صالحی [۱۳] با ۳ سؤال و رفتار شهروندی سازمانی، هوشمند و همکاران [۱۴] با ۵ سؤال بود. پایایی کل پرسش‌نامه برای ۲۳ سؤال ۰/۸۷ محاسبه شده است. روایی پرسش‌نامه به‌صورت کمی انجام شده است که از نظرات ۸ نفر از خبرگان اساتید دانشگاه در حوزه روان‌شناسی استفاده شده است که مقدار نسبت روایی محتوایی<sup>۱</sup> محاسبه شده ۰/۷۸ می‌باشد.

همچنین در پرسش‌نامه از مقیاس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم از نمره ۱ تا ۵ استفاده شده است. برای تشخیص نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف<sup>۲</sup> استفاده شده است که از نظر غیرنرمال بودن داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. در بخش آمار استنباطی، به منظور بررسی فرضیات علاوه بر همبستگی اسپیرمن از شبکه عصبی مصنوعی چند لایه نیز استفاده شده است. در این پژوهش ابعاد هوش درون سازمانی به‌عنوان لایه‌های ورودی سیستم، متغیر وابسته تاب‌آوری به‌عنوان لایه خروجی اول و متغیر رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان لایه خروجی دوم در نظر گرفته شده است.

1. Content Validity Ratio (CVR)

2. Kolmogorov-Smirnov test

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار، میانه، چولگی و کشیدگی متغیرها

نام متغیر	میانه	چولگی	کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار
هوش فرهنگی	۴/۶۲	-۰/۳۶۹	-۱/۰۸	۴/۷۹ $\pm$ ۱/۰۳
هوش هیجانی	۴/۶۷	-۰/۲۸۲	-۰/۴۵۸	۴/۴۹ $\pm$ ۱/۱۱
هوش معنوی	۴/۴۱	-۰/۲۵۴	-۰/۵۶۶	۴/۴۲ $\pm$ ۱/۱۰
هوش اخلاقی	۴/۱۲	-۰/۲۶۳	-۰/۵۵۵	۴/۱۸ $\pm$ ۱/۱۷
تاب‌آوری	۴/۵۸	-۰/۲۳۵	-۰/۶۷۸	۴/۸۳ $\pm$ ۱/۰۲
رفتار شهروندی سازمانی	۴/۸۲	-۰/۱۴۵	-۰/۱۸۶	۴/۹۱ $\pm$ ۱/۰۱

## جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

تعداد	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
۴۰	مرد	جنسیت
۷۵	زن	
۳۱	کاردانی	تحصیلات نمونه
۳	کارشناسی	
۶۵	کارشناسی ارشد	
۲۹	مجرد	وضعیت تأهل
۸۶	متاهل	
۵	۲۰-۳۰	سن
۲۷	۳۱-۴۰	
۴۸	۴۱-۵۰	
۳۱	۵۱-۶۰	
۴	۶۱ سال و بالاتر	

## بحث

این پژوهش جهت تعیین همبستگی بین ابعاد هوش درون سازمانی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری تاب‌آوری در کارکنان بیمارستان‌های خصوصی شیراز انجام شد. نتایج آماری طبق هر دو آزمون آماری اسپیرمن و شبکه عصبی نشان داد که بین ابعاد هوش درون سازمانی کارکنان با تاب‌آوری همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت. بین تاب‌آوری با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود داشت. بدین مفهوم که به‌کارگیری هوش‌های فردی منجر به افزایش

طبق جدول شماره ۵ نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن بین هوش فرهنگی با تاب‌آوری ۰/۶۷ با سطح معناداری ۰/۰۰۱، بین هوش هیجانی با تاب‌آوری ۰/۴۲ با سطح معناداری ۰/۰۰۱، بین هوش معنوی با تاب‌آوری ۰/۵۳ با سطح معناداری ۰/۰۰۲، بین هوش اخلاقی با تاب‌آوری ۰/۴۹ با سطح معناداری ۰/۰۰۱ و درنهایت بین تاب‌آوری با رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۳ با سطح معناداری ۰/۰۰۱ محاسبه شده است.

## جدول ۳. نتایج حاصل از تحلیل شبکه عصبی

مقدار	ویژگی	توضیح لایه واحد
۷	تعداد لایه ورودی	لایه
۱	تعداد واحدهای میانی	واحد
۱	تعداد واحدهای خروجی نهایی	واحد
۰/۷۰	حجم داده‌ها	آموزشی
۳۸/۲۳	مجموع مربعات خطا	
۰/۹۷۸	خطای نسبی	
۰/۳۰	حجم داده‌ها	آزمایشی
۲۹/۳۸	مجموع مربعات خطا	
۰/۹۸۳	خطای نسبی	



جدول ۴. تأثیر گذاری متغیرها طبق خروجی شبکه عصبی مصنوعی

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	میزان تأثیر گذاری بر متغیر وابسته	اهمیت نرمال شده
هوش فرهنگی	تاب‌آوری	۰/۳۲	۰/۱۰۰
هوش هیجانی	تاب‌آوری	۰/۱۲	۰/۲۵
هوش معنوی	تاب‌آوری	۰/۲۲	۰/۷۴
هوش اخلاقی	تاب‌آوری	۰/۲۵	۰/۵۶
تاب‌آوری	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۶	۰/۱۰۰

شاید واژه تاب‌آوری خیلی به گوشمان آشنا نباشد، اما مفهوم آن را در زندگی خود و دیگران بارها درک کرده‌ایم. انسان‌ها از نظر مهارت تاب‌آوری و آستانه تحمل با یکدیگر بسیار متفاوت هستند [۱۷]. یک فرد تاب‌آور، استدلال و نگرش متفاوتی در مواجهه با شرایط ناگوار زندگی دارد و به‌جای فاجعه ساختن از مشکل، به اشتباهات خود پی می‌برد تا با استفاده از توانایی‌هایش مشکل خویش را حل کند [۱۸]. برخی از مطالعات انجام‌شده در مبحث رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از مطالعه عقیلی که به بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارند؛ نتایج این مطالعه نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی مسئول ۷۰ درصد از تعهد سازمانی کارکنان است [۱۹].

هوشمند و همکاران به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان اداره کل بیمه سلامت پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که به منظور ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان اداره کل بیمه سلامت لازم است که رهبران از طریق نوع رهبری و طرح شیوه‌های مناسب، رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهند و به شکل دخالت مستقیم، رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را بهبود بخشند [۲۰]. مهرآرا و همکاران به بررسی رابطه سبک رهبری تحول‌گرا با رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری تهران پرداختند. نتایج نهایی حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد همه مؤلفه‌های رهبری تحول‌آفرین با رفتار شهروندی ارتباط دارد و از بین این مؤلفه‌ها ترغیب ذهنی و نفوذ آرمانی ارتباط بالاتری دارد [۲۱].

ظرفیت تاب‌آوری و آستانه تحمل می‌شود و در نتیجه میزان رفتار شهروندی همانند تعلق و دلبستگی، تمایل برای کمک و مساعدت به دیگران بدون انتظار پاداش، رفتار مؤدبانه و ملاحظه‌کارانه نسبت به دیگران و وظیفه‌شناسی در سازمان بیشتر شکل می‌گیرد.

آنچه که بیش از همه حائز اهمیت است، مزایایی است که از رفتار شهروندی سازمانی نصیب سازمان می‌شود [۱۱]. این رفتارها نتایج مثبتی در سازمان‌ها به بار می‌آورد که می‌توان به مواردی چون افزایش بهره‌وری کارکنان که منجر به افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود، بهبود هماهنگی و ارتباطات سازمانی، افزایش رضایت کارمندان، بهبود وفاداری کارمندان به سازمان و افزایش تعهد کاری، افزایش بازار محوری، بهبود و ثبات عملکرد سازمان، افزایش رضایت مشتریان از خدمات سازمان و افزایش وجهه سازمان اشاره کرد [۱۲]. از طرف دیگر به مجموعه‌ای از استعدادها که تمرکز، درک، یادگیری، حافظه، دقت، پردازش و استدلال در آن‌ها وجود دارد، هوش می‌گویند. واژه هوش کیفیت پدیده‌ای را بیان می‌کند که دارای حالت انتزاعی است و قابل رویت نیست [۱۳]. در واقع هوش فرآیندی ذهنی و دربرگیرنده ظرفیت منطقی، درک خودآگاهی، یادگیری، مهارت حل مسئله، برنامه‌ریزی، خلاقیت و دانش فردی است [۱۴]. هوش، توانایی یادگیری از تجربه‌ها، تفکر انتزاعی و برخورد کارآمد با محیط و افراد پیرامون خود است. هوش در همه مردم یکسان و به یک اندازه نیست و تفاوت‌های فردی در این زمینه بسیار برجسته است [۱۵].

تاب‌آوری از جمله ویژگی‌های بسیار مهم است که می‌تواند در بالاترین سطح بهداشت روانی افراد تأثیر بسزایی داشته باشد [۱۶].

جدول ۵. آزمون همبستگی اسپیرمن فرضیات

فرضیات	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معناداری	نتیجه
H1 بین هوش فرهنگی با تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۶۷	۰/۰۰۱	رد H0 و تأیید فرضیه
H2 بین هوش هیجانی با تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۴۲	۰/۰۰۱	رد H0 و تأیید فرضیه
H3 بین هوش معنوی با تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۵۳	۰/۰۰۲	رد H0 و تأیید فرضیه
H4 بین هوش اخلاقی با تاب‌آوری رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۴۹	۰/۰۰۱	رد H0 و تأیید فرضیه
H5 بین تاب‌آوری با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۷۳	۰/۰۰۱	رد H0 و تأیید فرضیه



از محدودیت‌های مطالعه حاضر می‌توان به ماهیت مطالعه که مقطعی است، اشاره کرد. بنابراین ارتباطات به‌دست‌آمده از این مطالعه نمی‌تواند رابطه‌های علیتی باشد. همچنین به‌علت محدودیت زمانی امکان ارزیابی این متغیرها در بین کادر پرستاری نبود. انجام مطالعات تحقیقی مداخله‌ای برای بررسی تأثیر کارگاه‌ها و سایر ابزارهای آموزشی بر این متغیرها توصیه می‌شود.

براساس نتایج این مطالعه، پیشنهاد می‌شود با تشکیل کارگاه‌های آموزشی، به‌صورت عملی ابعاد مختلف هوش درون سازمانی و تاب‌آوری و رفتار شهروندی سازمانی را به کادر محترم اداری، مالی و پشتیبانی آموزش دهند تا از این طریق کارکنان عزیز با درک مناسب از توانایی‌های فردی خود و شناخت ظرفیت‌های هوشی، تاب‌آوری و رفتارهای شهروندی سازمانی بتوانند اعتماد به‌نفس و مهارت خود را در برخورد با مشکلات به‌طور مؤثرتری افزایش دهند و در نهایت به اثربخشی سازمانی کمک کنند.

### ملاحظات اخلاقی

#### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این مقاله برگرفته از قسمتی از طرح پژوهشی است که در **دانشگاه آزاد اسلامی واحد کازرون** با کد اخلاق IR.IAU.KAU. REC.1398.176 در کمیته ملی اخلاق در پژوهش‌های زیست پزشکی ایران ثبت شده است.

#### حامی مالی

این پژوهش هیچ‌گونه کمک مالی از سازمانی‌های دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی دریافت نکرده است.

#### مشارکت‌نویسندگان

ارائه ایده، نگارش پروپوزال و کمک به نگارش مقاله و تأیید نهایی مقاله: سیدعلیرضا موسوی؛ طراحی مقاله و کمک به نگارش مقاله، جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها: مهدی رستگاری، عزیز امیرزاده و فاطمه روستا..

#### تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

#### تشکر و قدردانی

نویسندگان از همکاری کارکنان بخش‌های اداری، مالی و پشتیبانی و مدیریت محترم بیمارستان‌های خصوصی شیراز شامل بیمارستان‌های مشیر، مرکزی، دکتر میر، پارسان، شهر، دکتر میرحسینی، علوی، کسری، فرهنگدفر، شفا، خدادوست، دنا و اردیبهشت تقدیر و تشکر می‌کنند

وانگ و همکاران معتقدند که رهبری توانمند برای کارکنان و سازمان‌ها سودمند است. رهبری توانمند در سطح تیم می‌تواند هم با رفتار شهروندی سازمانی و هم با رفتار غیراخلاقی طرفدار سازمان مرتبط باشد. رفتار شهروندی سازمانی شامل همه رفتارها و فعالیت‌های مثبت و سازنده‌ای از سوی افراد می‌شود که بخشی از کار اصلی آن‌ها نیست. این فعالیت‌ها کاملاً اختیاری هستند و حمایت‌کننده همکاران و منافع سازمان هستند. نحوه مدیریت یک سازمان نقش مهمی در افزایش رفتار شهروندی سازمانی کارمندان دارد. برای این منظور، ابتدا باید خود مدیران به‌عنوان الگوی کارمندان باشند و فعالیت‌ها و رفتارهایی را نشان دهند که کارمندان را به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی تشویق کنند [۲۲].

کالاریو و همکاران معتقدند که ویژگی‌های سازمانی و فردی مدیران تأثیر بسیار زیادی بر چگونگی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد و گاهی باعث اضطراب در کارکنان می‌شود و نهایتاً رفتارهای ضدشهروندی در کارکنان ایجاد می‌شود [۲۳].

چان و همکاران معتقدند که رفتار شهروندی سازمانی شامل همه رفتارها و فعالیت‌های مثبت و سازنده‌ای از سوی افراد می‌شود که جزئی از کار اصلی آن‌ها نیست. این فعالیت‌ها کاملاً اختیاری هستند و حمایت‌کننده همکاران و منافع سازمان هستند. در محیط کسب‌وکار، اگرچه شاید برای این رفتارها پاداشی در نظر گرفته نشود، اما وقتی مکمل وظایف اصلی یک کارمند باشد، می‌تواند عملکرد او و مجموعه را افزایش دهد [۲۴].

سوزانتو معتقد است متغیر مدیر و رهبر خدمتگزار و رفتار شهروندی سازمانی با هم رابطه مستقیم دارند و رفتارها و ادراکات مدیران بر رفتار شهروندی کارکنان تأثیر مستقیم و مثبت دارد و به ایجاد دوستی در سازمان منجر می‌شود. نوع دوستی در محیط کار، زمانی اتفاق می‌افتد که یک کارمند به کارمند دیگری یاری برساند یا به او کمک کند، بدون این‌که انتظار داشته باشد در ازای آن چیزی دریافت کند [۲۵].

دونگ یو و کانگ یونگ معتقدند که سرپرستان حمایتی و عمل بر رفتار شهروندی سازمانی اثرگذار است. به‌عبارتی با استفاده از متغیرهای سرپرستان حمایتی و عمل می‌توان سطح رفتار شهروندی سازمانی را نیز تحت تأثیر قرار داد. زمانی که سطح هریک از متغیرهای بیان‌شده تغییر کند، ممکن است سطح رفتار شهروندی سازمانی نیز تغییر خواهد کرد [۲۶].

سوماردجو و سوپریاد معتقدند که متغیر رفتار شهروندی سازمانی از متغیرهای متعادل‌سازی عملکرد، شبکه‌های روان‌سنجی و رفتارهای ضدتولید تأثیر می‌پذیرد. به این صورت که سطح تغییرات متغیرهای متعادل‌سازی عملکرد، شبکه‌های روان‌سنجی و رفتارهای ضدتولید می‌تواند در سطح رفتار شهروندی سازمانی تغییر ایجاد کند. از سوی دیگر این مطالعه پیشنهاد کرد که برای بهبود در سطح رفتار شهروندی سازمانی به نظر می‌رسد بهبودهایی در سطح متغیرهای متعادل‌سازی عملکرد، شبکه‌های روان‌سنجی و رفتارهای ضدتولید بتواند مفید باشد [۲۷].

## References

- [1] Moradi M, Khatooni M, Zeighami R, Jahani Hashemi H, Sheikhi M. [Relationship between professional commitment and job satisfaction in Qazvin's public educational hospital nurses (Persian)]. *Med Ethics J*. 2015; 7(24):55-78. [DOI:10.22037/mej.v7i24.4746]
- [2] Shali M, Joolaei S, Hooshmand A, Haghani H. [Committed nurse: This patient is wrong (Persian)]. *Med Ethics*. 2015; 9(34):11-30. [Link]
- [3] Nekoei Moghaddam M, Amiresmaeili MR, Ghorbaninia R, Sharifi T, Tabatabai SS. [Awareness of patients' rights charter and respecting it from the perspective of patients and nurses (Persian)]. *Bioethics J*. 2014; 4(11):31-56. [Link]
- [4] Sabzevari A, Kiani MA, Saeidi M, Jafari SA, Kianifar H, Ahanchian H, et al. Evaluation of patients' rights observance according to patients' rights charter in educational hospitals affiliated to Mashhad University of Medical Sciences: Medical staffs' views. *Electron Physician*. 2016; 8(10):3102-9. [DOI:10.19082/3102] [PMID]
- [5] Rezaei P, Ghaderi-Nansa L. [The current and future occupational opportunities for health information technology graduates: Problems and requirements (Persian)]. *Health Inf Manage*. 2017; 13(7):453-8. [Link]
- [6] Farzandipour M, Rangraz Jeddi F, Meidani Z, Sagaeiannejad S, Nabovati E, Karami M, et al. [Future of health information technology positions and professional qualifications of employees (Persian)]. *Iran J Med Educ*. 2017; 17:77-88. [Link]
- [7] Didehvar M, Zareban I, Jalili Z, Bakhshani NM, Shahrakipoor M, Balouchi A. The effect of stress management training through PRECEDE-PROCEED model on occupational stress among nurses and midwives at Iran Hospital, Iranshahr. *J Clin Diagn Res*. 2016; 10(10):LC01-5. [DOI:10.7860/JCDR/2016/22569.8674] [PMID]
- [8] Rezaei H, Bahmanbijari B, Beigzadeh A, Askari SM, Khadir E. [Job satisfaction and organizational commitment of nurses in teaching hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences (Persian)]. *Iran J Med Educ*. 2017; 17(26):245-50. [Link]
- [9] Moradi A. [Investigating the relationship between cultural intelligence and social responsibility among post graduate student of Kermanshah Islamic Azad University (Persian)]. *Cult Stud Commun*. 2021; 16(59):353-81. [Link]
- [10] Obeidi L, Paboyan V, Avansan H. [The relationship between emotional intelligence and social capital (Persian)]. *J Psychol Res*. 2021; 10(39):1-22. [DOI:10.22034/spr.2020.222905.1450]
- [11] Naruie M. [Investigating the relationship between artificial intelligence and perceived social support. Paper presented at: 7th International Conference on New Research in Psychology, Social Sciences, Educational Sciences. 25 July 2022].
- [12] Narimani N, Keramati MA. [The effect of moral intelligence on the work conscience of the staff of the scientific and industrial research organization of Iran (Persian)]. *Q Dev Hum Resour Logist*. 2021; 15(56):p.45-70. [Link]
- [13] Salehi M. [Investigating the relationship between resilience and demographic characteristics with burnout in female teachers in Jovein (Persian)]. *J Teach Prof Dev*. 2021; 5(2):25-39. [Link]
- [14] Hoshmand E, Ramzi A, Jamali J, Najari A, Ghalandarabadi L, Shargh B. [Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and job satisfaction in health insurance staff of Khorasan Razavi Province-1989 (Persian)]. *Q J Stud Res Comm*. 2020; 23(74):1-9. [DOI:10.22038/NNJ.2020.45806.1198]
- [15] Peyman A, Tabarsy B, Islami Vaghar M, Soheili M. [Observing of maternal rights in maternity ward in educational hospitals affiliated to Kermanshah University of Medical Sciences (Persian)]. *Fasnamah-i akhlaq-i pizishki*. 2019; 12(43):1-11. [DOI:10.22037/mej.v12i43.19870]
- [16] Dehghani M, Nooshiravani Y, Shokrizadeh Bezenjani K, Asgarian A. [The problems of health information management departments and their causes in Iran (Persian)]. *Health Inf Manage*. 2019; 15(6):253-9. [DOI:10.22122/him.v15i6.3714]
- [17] Meraji M, Safaei F, Shojaei S, Mousavi Poor R, Mahmoodian SS. [Health information technology students' satisfaction for their field of study and career prospect (Persian)]. *J Mod Med Inf Sci*. 2018; 4(2):8-17. [Link]
- [18] Danaeifard H, Alvani SM, Azar A. [Quantitative research methodology in management: A comprehensive approach (Persian)]. Tehran, Iran: Safar, Eshraghi; 2019.
- [19] Aghili M. [Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and employee organizational commitment (Persian)]. Paper presented at: The 7<sup>th</sup> National Conference on New research and studies in Humanities, Management and Entrepreneurship of Iran. 8 June 2020; Tehran, Iran. [Link]
- [20] Dubey P, Pathak AK, Sahu KK. Assessing the influence of effective leadership on job satisfaction and organisational citizenship behaviour. *Rajagiri Manag J*. 2023; 17(3):221-37. [Link]
- [21] Mehrara A, Dianti R, Shafipour F. [Investigating the relationship between transformational leadership style and organizational citizenship behavior in Tehran Municipality (Persian)]. *J New Res Approaches Manag Account*. 2019; 6:186-201. [Link]
- [22] Wang H, Zhang Y, Li P, Henry S. You raise me up and I reciprocate: Linking empowering leadership to organizational citizenship behavior and unethical pro-organizational behavior. *J Appl Psychol*. 2023; 72(2):718-42. [DOI:10.1111/apps.12398]
- [23] Kalargyrou V, Sundar V, Jahani S. Managers' attitudes toward employees with depression and organizational citizenship behaviors in the hospitality industry: Assessing the mediating role of personality. *Int J Contemp Hosp Manag*. 2023; 35(2):26-49. [DOI:10.1108/IJCHM-01-2022-0082]
- [24] Chen D, Zhang Y, Liu B. How to fuel public employees' change-oriented organizational citizenship behavior: A two-wave moderated mediation study. *Rev Public Pers Adm*. 2023; 43(1):185-208. [Link]
- [25] Susanto A. The role of servant leadership, Perceived Organizational Support (POS) on SMEs performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB). *J Ind Eng Manag Res*. 2023; 4(1):138-48. [DOI:10.7777/jiemar.v4i1.452]
- [26] Dongxu L, Congyong S. The power of example: The relationship between supervisors' and employees' organizational citizenship behavior. *Soc Behav Pers Int J*. 2023; 51(2):1-10. [DOI:10.2224/sbp.12172]
- [27] Sumardjo M, Supriat YN. Perceived organizational commitment mediates the effect of perceived organizational support and organizational culture on organizational citizenship behavior. *Calitatea*. 2022; 24(192):376-84. [DOI:10.47750/QAS/24.192.45]