



# پیش بینی رفتارهای کارآفرینانه بر اساس حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی

(بخش نخست)

نویسندگان؛ زهرا جانقربانیان - منوچهر کامکار - حسین سماواتیان

## چکیده

این پژوهش به منظور بررسی رابطه ساده و چندگانه هوش هیجانی و حمایت سازمانی ادراک شده با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان در بین کارکنان شهرک علمی تحقیقاتی دانشگاه صنعتی اصفهان در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. نمونه مورد بررسی ۱۸۵ نفر از کارکنان این شهرک صنعتی بودند که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. این کارکنان پرسشنامه های هوش هیجانی، حمایت سازمانی ادراک شده، رفتارهای کارآفرینانه و اطلاعات جمعیت شناختی را تکمیل کردند. در این پژوهش از آزمون های آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. نتایج نشان داد که مؤلفه های هوش هیجانی شامل حل مسئله، شادمانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، روابط بین فردی، خوش بینی، عزت نفس، انعطاف پذیری، مسئولیت پذیری اجتماعی و همدلی و هم چنین حمایت سازمانی ادراک شده با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان رابطه مثبت و معنادار ( $p < 0/01$ ) داشتند. نتایج تحلیل رگرسیون نیز حاکی از آن بود که سه مؤلفه روابط بین فردی، عزت نفس و استقلال قادر به پیش بینی رفتارهای کارآفرینانه در سازمان ( $p < 0/01$ ) بودند. به طور کلی یافته های این پژوهش بیانگر ارتباط دو متغیر حمایت سازمانی ادراک شده (به عنوان متغیری سازمانی) و هوش هیجانی (به عنوان متغیری فردی) با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان بوده اند.

## مقدمه

یادگیری و نوآوری برای سازمانهایی که در پی بقا و اثربخشی هستند یک نیاز اساسی است و بسیاری از سازمانها شدیداً به دنبال روشها و رویکردهای نوآورانه به منظور بهبود اثربخشی و کارآمدی و انعطاف پذیری هستند. در همین راستا، کارآفرینی سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به یک سلاح انتخابی برای بسیاری از سازمانها و به ویژه سازمانهای بزرگ است. کارآفرینی سازمانی تلاشی است برای ایجاد ذهنیت و مهارتهای کارآفرینانه و البته وارد ساختن این ویژگیها و ذهنیتها به درون فرهنگ و فعالیتهای سازمان (استونر، فریمان و گیلبرت، ۱۹۹۵). به طور کلی، میتوان گفت ویژگیهای اصلی سازمانهای کارآفرین، این سازمانها را مجهز به قابلیتهایی میکند که ضمن ارتقای کارآمدی، قادر به بهره گیری بهتر از فرصتهای موجود و انطباق پذیری بیشتر با محیط پیرامونشان می شوند (زمپناکیس

و موستاکیس، ۲۰۰۷). کارآفرینی مفهومی مهم و پیچیده است که طیف وسیعی از فعالیتهای را دربر می گیرد. به همین ترتیب، کارآفرینی سازمانی نیز شاخص ها و موضوعات متعددی را شامل می شود و در نتیجه تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می گیرد (پیترز و هیسریچ، ۲۰۰۲).

کارآفرینی به فرآیند ایجاد ارزش از طریق فراهم آوردن ترکیب منحصر به فردی از منابع برای بهره گیری از یک فرصت اشاره دارد (استیونسون، رابرتز و گراسبک، ۱۹۸۵). این فرآیند، یک عمل کارآفرینانه و یک عامل کارآفرینانه است.

عمل کارآفرینانه، به مفهوم سازی و پیاده سازی یک ایده، فرآیند، محصول، خدمت یا یک کسب و کار جدید دلالت دارد. عامل کارآفرینانه، فرد یا گروهی است که مسئولیت شکوفاسازی و به بار نشستن عمل کارآفرینانه را بر عهده می گیرد.

مختلف در سازمان در نوسان است (کارتکو و همکاران، ۲۰۰۵). نظریه حمایت سازمانی (ازنبرگر، هانتینگتون، هاتچیسون و سوا، ۱۹۸۶؛ رودز و ازنبرگر، ۲۰۰۲) به عنوان چارچوب نظری مفیدی برای رفتارهای کارآفرینانه فردی در سازمان معرفی شده است. بر اساس این چارچوب، کارکنان هنگامی که سازمان به بهزیستی و ارزشهای مشترک آنها توجه داشته باشد، سطوح بالایی از حمایت سازمانی ادراک شده را احساس مینمایند (رودز و ازنبرگر، ۲۰۰۲). بر اساس نظریه حمایت سازمانی، پژوهش ها تصریح نموده اند که کارکنان با سطوح بالای حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد بیشتری به سازمان دارند، برای آن تلاش می نمایند و احساس خشنودی شغلی بیشتری دارند (زمپتاکیس، بلدکاس و موستاکیس، ۲۰۰۹). چنین کارکنانی به احتمال کمتری غیبت می نمایند یا از کار خود کناره گیری می کنند (ازنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶) و به احتمال بیشتری به انجام کارهایی فراتر از وظایف رسمی شغلی (رفتارهای مدنی سازمانی) مبادرت می نمایند و عملکرد وابسته به نقش بالاتری دارند (آرملی، ازنبرگر، فاسالو و لینچ، ۱۹۹۸). گرچه، با تصدیق اهمیت حمایت سازمانی ادراک شده و پیامدهای مطلوب آن برای کارکنان و سازمان ها، پژوهش های تجربی روی اثر بالقوه حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای کارآفرینانه در سازمان تمرکز نموده اند.

**در یک مفهوم گسترده، رفتار کارآفرینانه همه اعمالی را که اعضای یک سازمان انجام می دهند و با اکتشاف، ارزیابی و بهره برداری از فرصت های کارآفرینی مرتبط میباشند، را در بر میگیرد**

بنابراین یکی از اهداف پژوهش حاضر، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با رفتارهای کارآفرینانه سازمانی می باشد. همان طور که قبلاً نیز بیان گردید، دیدگاه پژوهشی دوم در رابطه با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان بیشتر در رابطه با تفاوت های فردی مرتبط با حالات هیجانی افراد می باشد. فراتحلیلی که اخیراً انجام شده است، پیشنهاد نموده است که متغیرهای شخصیتی نقش مهمی را در فرآیندهای کارآفرینی بازی می کنند (زها و سایبرت، ۲۰۰۶). یکی از حالات هیجانی مرتبط با تفاوت های فردی هوش هیجانی یا خودکارآمدی هیجانی می باشد (پترایدز و فارنهام، ۲۰۰۱). ویژگی هوش هیجانی ادراک شخصی مرتبط با هیجان (که شامل ادراک هیجان، مدیریت هیجان، همدلی) و خودکارآمدی هیجانی می باشد که از طریق پرسشنامه های خودگزارش دهی سنجیده می شود.

تأثیر فعالیت های کارآفرینی در موفقیت و عملکرد سازمان موجب شده است تا پژوهش هایی در مورد عوامل سازمانی و فردی مؤثر بر آن انجام شود (زهرا و کوین، ۱۹۹۵). یافته های پژوهش ها نشان می دهند که عوامل درون سازمانی و عوامل مرتبط با تفاوت های فردی به طور خاص، نقش مهمی در تشویق کارآفرینی سازمانی ایفا می کنند (کوین و سلوین، ۱۹۹۱). پژوهشگران درصدد بوده اند تا برخی از متغیرهای کلیدی اثرگذار بر کارآفرینی سازمانی را شناسایی کنند. عواملی مانند: سیستم های پاداش، فرهنگ، ساختار سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده (لارسن و فس، ۲۰۰۳). از سوی دیگر، در مورد عوامل مرتبط با تفاوت های فردی مؤثر بر کارآفرینی **پربها** (۱۹۹۹) خاطر نشان نموده است؛ سازمان ها به خودی خود خلاق، نوآور و کارآفرین نخواهند شد، مگر این که افراد خلاق و نوآور با خصوصیات و ویژگی های خاص خود پیکره آن سازمان را تشکیل دهند. به طور کلی، سیر پژوهشی حاکی از این است که نیروی انسانی سازمان های کارآفرین دارای ویژگی هایی به شرح زیر می باشند. ذهنیت تحلیل گرایانه، جایگاه مهار درونی، کنجکاو، هوش هیجانی، تحمل بالای ابهام و عدم قطعیت، اعتماد به نفس بالا، نیاز شدید به استقلال، نیاز بالا به احترام، خلاقیت، کارمحوری، سخت کوشی و خوشبینی. در مورد مدیران سازمان های کارآفرین نیز ویژگی های متعددی ذکر شده است که برخی از مهم ترین این ویژگی ها عبارتند از: انگیزه پیشرفت، آینده نگری، پذیرفتن تغییرات، سخت کوشی، خلاقیت و نوآوری، تأکید بر کار تیمی و استقبال از چالش ها (پربها، ۱۹۹۹؛ مک کلند، ۱۹۶۱). نکته مهم این است که مدیران و کارکنان سازمان های امروز بایستی قابلیت ها و مهارتهای چندگانه و متعددی را دارا باشند (مور، ۱۹۹۷). در چند دهه گذشته پژوهش های نظری و تجربی پیشنهاد نموده اند کارآفرینی، به عنوان یک فرآیند، در حوزه های مختلفی واقع می شود و از دیدگاه های متفاوتی مورد بررسی قرار می گیرد، نه صرفاً از دیدگاه سود اقتصادی آن برای سازمان (برایت و جولین، ۲۰۰۰؛ زمپتاکیس و موستاکیس، ۲۰۰۷). در یک مفهوم گسترده، رفتار کارآفرینانه همه اعمالی را که اعضای یک سازمان انجام می دهند و با اکتشاف، ارزیابی و بهره برداری از فرصت های کارآفرینی مرتبط میباشند، را در بر میگیرد (کارتکو، ایرلند، کوین و هورنسبای، ۲۰۰۵). کارآفرینی فردی در بافت سازمان ها با اعمال و نیات افراد در همه سطوح سازمان نسبت به ارزش های معین در سازمان رابطه دارد (کارتکو، ۲۰۰۷). دو دیدگاه پژوهشی عمده در باب عوامل مرتبط با کارآفرینی وجود دارد (هورنسبای، کارتکو و زهرا، ۲۰۰۲). دیدگاه پژوهشی اول بر بافت سازمانی و فرایندهای سازمانی متمرکز است، در صورتی که دیدگاه دوم متمرکز بر افراد است. رفتارهای کارآفرینانه سازمانی بر اساس سطوح مدیریتی

سازمان است، از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شهرک علمی تحقیقاتی دانشگاه صنعتی اصفهان (۲۰۸۵ نفر) تشکیل داده اند. نمونه آماری متناسب با اهداف پژوهش بر اساس جدول **کوهن، مانینن و موریسون** (۲۰۰۱) ۲۵۰ نفر برآورد گردید که در مرحله بعد بر اساس فرمول حجم نمونه (حسن زاده، ۱۳۸۲) بر اساس خطای معیار برآورد ۰/۳ و سطح اطمینان ۹۵ درصد، حجم نمونه ۱۸۵ نفر به دست آمد. بنابراین، ۱۸۵ نفر از کارکنان شهرک علمی تحقیقاتی دانشگاه صنعتی اصفهان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و به عنوان گروه نمونه اصلی پژوهش در نظر گرفته شدند.

### ابزارهای پژوهش:

برای جمع آوری داده های پژوهش از سه پرسشنامه استفاده شد.

### الف- پرسشنامه هوش هیجانی

برای سنجش و اندازه گیری هوش هیجانی از آزمون هوش هیجانی بار-اون که در سال ۱۹۸۰ ساخته و استاندارد سازی شده، استفاده به عمل آمد. این آزمون ۱۱۷ سؤال و ۱۵ زیرمقیاس دارد که بر روی ۳۸۳۱ نفر از پنج کشور آرژانتین، آلمان، هند، نیجریه و آفریقای جنوبی با نسبت ۴۸/۸ درصد مرد و ۵۱/۲ درصد زن پایایی و روایی سنجی شده است. نتایج نشان داد که آزمون در حد مناسبی از پایایی و روایی است. پاسخ های این آزمون بر روی طیف پنج درجه ای (کاملاً موافقم، موافقم، تا اندازه ای، مخالفم و کاملاً مخالفم) پاسخ داده می شود. مقیاس های آزمون به ترتیب شامل (۱) خودآگاهی هیجانی (۲) خودابرازی (۳) عزت نفس (۴) خودشکوفایی (۵) استقلال (۶) همدلی (۷) مسئولیت پذیری اجتماعی (۸) روابط بین فردی (۹) واقع گرایی (۱۰) انعطاف پذیری (۱۱) حل مسئله (۱۲) تحمل فشار روانی (۱۳) کنترل تکانش (۱۴) خوشبینی (۱۵) شادمانی می باشد. این پرسشنامه را **سمویی** و همکاران (روان تجهیز سینا) ترجمه و آماده کرده اند. مراحل هنجاریابی و بررسی روایی و پایایی آن به صورت مقدماتی بر روی دانشجویان دانشگاه های آزاد و دولتی (دانشگاه اصفهان، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه آزاد خوراسگان) در دو جنس صورت گرفته است. روایی این پرسشنامه به صورت صوری و محتوایی مورد تأیید کارشناسان و صاحب نظران قرار گرفته است. هم چنین، رابطه این پرسشنامه با فرم مصاحبه ساخت دار در مورد هیجانات در سطح ۰/۰۰۱ معنادار گزارش شده است. شواهد مربوط به پایایی این پرسشنامه بر حسب آلفای **کرونباخ**، ضریب تصنیف و بازآزمایی در جدول ۱ گزارش شده است. در نهایت، پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، حذف یا تغییر برخی از سؤالات و تنظیم مجدد سؤالات هر مقیاس، پرسشنامه از ۱۱۷ سؤال به ۹۰ سؤال تقلیل یافت.



شواهد پژوهشی پیشنهاد می نمایند، ویژگی هوش هیجانی حوزه ای کلی از ادراکات شخصی مرتبط با هیجان است که با برخی از متغیرهای سازمانی از جمله خشنودی شغلی و عملکرد ارتباط مستقیم دارد (**وُنگ و لا**، ۲۰۰۲). گرچه، پژوهش های اندکی به صورت مستقیم کشف نموده اند که چگونه تفاوت های فردی در ویژگی هوش هیجانی با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان رابطه دارند. علاقه فزاینده علمی و تجاری به ویژگی هوش هیجانی به عنوان شاخص اصلی خودکارآمدی هیجانی بررسی هوش هیجانی در زمینه کارآفرینی را تحریک نموده است. بنابراین، یکی از اهداف عمده و مهم دیگر این پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی با رفتارهای کارآفرینانه فردی در سازمان است. بنابر آن چه که بیان گردید، مسئله تحقیق در پژوهش حاضر این است که بررسی شود آیا حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی با رفتارهای کارآفرینانه در سازمان رابطه ای دارند؟ و کدام یک از متغیرهای پیش بینی (حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی) توانایی پیش بینی رفتارهای کارآفرینانه افراد در سازمان را دارند؟

این پژوهش به بررسی فرضیه های زیر می پردازد:

**فرضیه اول:** بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای کارآفرینانه در سازمان رابطه مثبت وجود دارد.

**فرضیه دوم:** بین هوش هیجانی و رفتارهای کارآفرینانه در سازمان رابطه مثبت وجود دارد.

**فرضیه سوم:** هوش هیجانی و ابعاد آن توان پیش بینی حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای کارآفرینانه را دارند.

### روش پژوهش:

از آن جا که هدف این پژوهش، بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی با رفتارهای کارآفرینانه در

## جدول ۱- شواهد مربوط به پایایی پرسشنامه هوش هیجانی بار- اون

انواع پایایی	زن	مرد	کل
آلفای کرونباخ	۰/۶۸	۰/۷۴	۰/۹۳
ضریب تنصیف	۰/۵۷	۰/۶۶	۰/۷۸
ضریب بازآزمایی	-	-	۰/۶۸

چنان که در جدول ۱ مشاهده می شود، ضریب آلفای کرونباخ برای زنان ۰/۶۸ و برای مردان ۰/۷۴ و ضریب آلفای کرونباخ کلی ۰/۹۳ می باشد. ضرایب تنصیف نیز برای زنان ۰/۵۷، برای مردان ۰/۶۶ و ضریب تنصیف کلی ۰/۷۸ می باشد. ضریب بازآزمایی نیز ۰/۶۸ می باشد. بنابراین، ضرایب در بین زنان و مردان (دختران و پسران) و در سطح کلی در حد قابل قبولی است. در این پژوهش، ضرایب آلفای کرونباخ، ضرایب اسپیرمن- براون و گاتمن در جدول ۲ گزارش شده اند. چنان چه در جدول ۲ مشاهده می شود بالاترین پایایی یا سازگاری درونی در سطح آلفای کرونباخ به زیر مقیاس های روابط بین فردی (۰/۷۵۱)، خوش بینی (۰/۷۴۶)، خودآگاهی هیجانی (۰/۷۴۵)، همدلی (۰/۷۳۶) و کنترل تکانش (۰/۷۲۷) و پایین ترین سازگاری درونی به زیرمقیاس های خودابرازی (۰/۵۴۳)، واقع گرایی (۰/۵۴۵)، مسئولیت پذیری اجتماعی (۰/۶۱۵) و استقلال (۰/۶۵۰) اختصاص داشته اند. در مجموع ضرایب آلفای کرونباخ برای همه ریز مقیاس های پرسشنامه هوش هیجانی بار- اون در حد نسبتاً قابل قبولی است. حال آن که در سطح کل آزمون این ضریب در حد بسیار بالاتر و برابر با ۰/۹۳۱ می باشد. ضرایب تنصیف نیز که به صورت ضریب اسپیرمن- براون و گاتمن گزارش شده اند، تا اندازه ای کمتر از آلفای کرونباخ زیرمقیاس ها و کل مقیاس هوش هیجانی است.

ردیف	مقیاس ها و زیر مقیاس ها	آلفای کرونباخ	ضریب اسپیرمن- براون	ضریب گاتمن
۱	حل مسئله	۰/۶۷۷	۰/۷۴۴	۰/۷۴۲
۲	شادمانی	۰/۷۰۲	۰/۷۳۱	۰/۷۱۸
۳	استقلال	۰/۶۵۰	۰/۶۲۵	۰/۶۲۰
۴	تحمل فشار روانی	۰/۶۶۹	۰/۷۰۲	۰/۷۰۱
۵	خودشکوفایی	۰/۷۲۲	۰/۷۸۲	۰/۷۸۱
۶	خودآگاهی هیجانی	۰/۷۴۵	۰/۷۸۶	۰/۷۷۷
۷	واقع گرایی	۰/۵۴۵	۰/۵۶۰	۰/۵۴۶
۸	روابط بین فردی	۰/۷۵۱	۰/۷۶۸	۰/۷۶۸
۹	خوش بینی	۰/۷۴۶	۰/۷۳۰	۰/۷۳۰
۱۰	عزت نفس	۰/۷۱۳	۰/۷۱۲	۰/۷۱۱
۱۱	کنترل تکانش	۰/۷۲۷	۰/۶۹۵	۰/۶۸۹
۱۲	انعطاف پذیری	۰/۶۸۱	۰/۷۲۹	۰/۷۱۵
۱۳	مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۶۱۵	۰/۶۲۲	۰/۵۸۵
۱۴	همدلی	۰/۷۳۶	۰/۷۳۲	۰/۷۳۲
۱۵	خودابرازی	۰/۵۴۳	۰/۵۷۳	۰/۵۷۳
۱۶	کل آزمون EQ	۰/۹۳۱	۰/۹۱۴	۰/۹۱۴

چنان چه در جدول ۲ مشاهده می شود بالاترین پایایی یا سازگاری درونی در سطح آلفای کرونباخ به زیر مقیاس های روابط بین فردی (۰/۷۵۱)، خوش بینی (۰/۷۴۶)، خودآگاهی هیجانی (۰/۷۴۵)، همدلی (۰/۷۳۶) و کنترل تکانش (۰/۷۲۷) و پایین ترین سازگاری درونی به زیرمقیاس های خودابرازی (۰/۵۴۳)، واقع گرایی (۰/۵۴۵)، مسئولیت پذیری اجتماعی (۰/۶۱۵) و استقلال (۰/۶۵۰) اختصاص داشته اند. در مجموع ضرایب آلفای کرونباخ برای همه ریز مقیاس های پرسشنامه هوش هیجانی بار- اون در حد نسبتاً قابل قبولی است. حال آن که در سطح کل آزمون این ضریب در حد بسیار بالاتر و برابر با ۰/۹۳۱ می باشد. ضرایب تنصیف نیز که به صورت ضریب اسپیرمن- براون و گاتمن گزارش شده اند، تا اندازه ای کمتر از آلفای کرونباخ زیرمقیاس ها و کل مقیاس هوش هیجانی است.