

بررسی تاثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی سازمان شهرداری

مریم شمیرانی پی

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه شهید بهشتی

Email: Maryam.shemirani1402@gmail.com

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تاثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی (مطالعه موردی: سازمان شهرداری) است، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است زیرا نتایج این پژوهش می تواند به سازمان شهرداری جهت افزایش رضایت شغلی راهکارهایی ارائه دهد و بر اساس روش جمع آوری اطلاعات توصیفی- همبستگی است، زیرا به توصیف وضع موجود در سازمان شهرداری می پردازد بر اساس دسته بندی تحقیقات برحسب نوع داده ها، پژوهش حاضر کمی است. جامعه آماری کارکنان سازمان شهرداری می باشند که ۵۲۰ نفر می باشند و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۲۰ نفر تعیین گردید. روش گردآوری اطلاعات به صورت کتابخانه ای و میدانی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات به پرسشنامه استاندارد می باشند. که اقتباس شده از پرسشنامه لام و همکاران در سال ۲۰۲۰ می باشد. روایی و پایایی پرسشنامه بترتیب توسط روایی صوری و الفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت، در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده ها و بررسی صحت فرضیات پژوهش از روش های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می شود. برای تعیین رابطه بین متغیرها، از تکنیک معادلات ساختاری با نرم افزار spss و smaprt pls استفاده شده است، نتایج نشان داد که هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.

واژه های کلیدی: هوش فرهنگی، کار عاطفی، رضایت شغلی

مقدمه:

اولین بار مفهوم هوش فرهنگی توسط ارلی و همکاران^۱ مطرح گردید و هوش فرهنگی را توانایی و قابلیت فردی بمنظور درک، تفسیر و عمل موثر در موقعیت هایی که از لحاظ فرهنگی متنوع و با مفاهیم مرتبط با هوش سازگار می باشد، دانست. هوش فرهنگی شامل بینش های فردی که برای انطباق با تعاملات بین فرهنگی و مشارکت موفق در گروه های کاری چندفرهنگی مفید می باشد. بنابراین هوش فرهنگی با هوش هایی از جمله هیجانی و اجتماعی متفاوت می باشد. بسیاری از اشخاصی که هوش اجتماعی بالاتر و مهارت های اجتماعی بالاتری دارند در تعاملات بین المللی کمتر شکست می خورند و اشخاصی که شکست می خورند^۲ به دلیل هوش فرهنگی پایین می باشد (امیرمظاهری و دیگران، ۱۳۹۶).

هوش فرهنگی مهارتی به صورت اکتسابی می باشد که توان فهم یک فرهنگ، یادگیری فزاینده در مورد آن و به تدریج شکل دهی طرز فکر فرد برای سازش با آن فرهنگ را فراهم می نماید تا در برخورد با دیگر فرهنگ ها رفتار خود را بهتر با آن وفق دهد (لام و دیگران، ۲۰۲۲). بسیاری از محققان هوش فرهنگی را قابلیت و توانایی یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ های رفتاری صحیح به این الگوها، تعریف کرده اند. آن ها معتقدند در مواجهه با موقعیت های فرهنگی جدید، به زحمت می توان علائم و نشانه های آشنایی یافت که بتوان از آنها در برقراری ارتباط سود جست (آیدین و دیگران، ۲۰۱۸). در سال ۲۰۰۷ نظریه جدیدی بر مبنای تئوری هوش فرهنگی ارائه شد که چهار عامل را برای انگیزش هوش فرهنگی پیشنهاد کرد که این عوامل عبارت بود از: هوش فرهنگی انگیزشی، هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی فراشناختی و هوش رفتاری (حمیدی و دیگران، ۲۰۱۳).

سازمان هایی که با موفقیت از هوش سازمانی استفاده می کنند، از منابع انسانی به خوبی استفاده می کنند و تصمیمات منطقی می گیرند. برای رسیدن به اهداف. استعدادی نهفته در آنها وجود دارد که از آن استفاده می کنند و سازمان را یک سیستم پیچیده می دانند و به بهبود آن کمک می کنند. اگر زمینه لازم برای ارتقای هوش سازمان ها فراهم شود، سازمان هایی با انرژی کمتر اما با تدابیر هوشمندانه، دستیابی به اهداف را تسهیل و تسریع می کنند، یعنی اثربخشی آنها بهبود می یابد. (یانگ و دیگران، ۲۰۰۷).

امروزه در محیط کار، همزمان با رشد صنعت و تکنولوژی فنی، به بعد روانی انسانی و ضمنی کار توجه ویژه ای شده است. بنابراین تردیدی نیست که مدیریت صحیح سازمانها بیش از هر چیز به نحوه عملکرد آنها بستگی دارد. عملکرد به چتری تشبیه می شود که تمام مفاهیمی را که یک سازمان برای دستیابی به موفقیت و فعالیت های خود در ذهن دارد در بر می گیرد و بنابراین مفهوم عملکرد کلی یک سازمان یک پدیده پیچیده است. (کورش، ۲۰۱۰).

هوچچیلد^۳ (۱۹۸۳) کار عاطفی را به عنوان یک وظیفه شغلی تعریف کرد که نیاز به تنظیم بیان عاطفی برای انطباق با قوانین نمایش سازمانی دارد. در تنظیمات خدمات، کارکنان خط مقدم باید احساسات درونی خود را کنترل کنند، رفتارهای بیرونی خود را تنظیم کنند و احساسات را مطابق با خواسته های شغلی تعیین شده سازمانی بیان کنند (چو و دیگران، ۲۰۱۲) کارکنان

¹ Early et al.,

² Aideen

³ Hamidi et al,

⁴ Yang et al.,

⁵ qureshi

⁶ Hochschild

خدمات، احساسات منفی خود را پنهان یا سرکوب می کنند و تلاش می کنند تا احساسات مثبت را به نمایش بگذارند تا بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات تأثیر بگذارند (چو و مورمان، ۲۰۰۶) و نیازهای مشتریان را برآورده کنند (لی و اوک، ۲۰۱۴)، که انتظار می رود خواسته های آنها باشد. ناهماهنگی عاطفی و تلاش عاطفی دو بعد کار عاطفی هستند که معمولاً در مطالعات تجربی اتخاذ می شوند (چو و دیگران، ۲۰۱۲؛ گورسوی و دیگران، ۲۰۱۱). ناهماهنگی عاطفی نشان دهنده عدم تطابق احساسات درونی یا احساسات احساس شده و احساسات ابراز شده است. این رویکرد منعکس کننده استفاده از استراتژی عمل سطحی است. تلاش عاطفی به تلاش کارکنان در تغییر احساسات و رفتارهای درونی خود برای نشان دادن احساسات مناسب در طول تعامل با مشتری اشاره دارد (چو و دیگران، ۲۰۱۲).

رضایت شغلی یکی از متغیرهای موثر در کارایی سازمان است که حد بالای آن می تواند باعث افزایش پویایی و بهره وری سازمان شود و حد پایین باعث ایجاد مشکلاتی مانند جابجایی شغل، ترک شغل، غیبت، عدم اشتغال به کار می شود. علاقه به کار و کاهش انگیزه، اخلاق کاری، کارایی و بهره وری کارکنان و در نهایت سازمان (کواي فت و همکاران، ۲۰۱۰). رضایت شغلی یکی از متغیرهای سازمانی است که می تواند بر رفاه جسمی و روانی تأثیر بگذارد و کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشد و در نهایت کارایی هر سازمان را بهبود بخشد (لوانو و همکاران، ۲۰۱۵؛ سیمون و همکاران، ۲۰۱۵). رضایت شغلی برای متغیرهای مرتبط با شغل مانند انگیزه، وابستگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و غیره بسیار مهم است (صمدی و همکاران، ۱۳۹۴) و حتی می تواند بر رضایت از زندگی، سلامت روان و بهبود عملکرد تأثیر بگذارد. فرد و خانواده تأثیر دارد (خدابخشی و همکاران، ۱۳۹۴).

پیشینه تحقیق

محمدنژاد و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی رابطه بین امنیت شغلی و رضایت شغلی با عملکرد شغلی در بین کارکنان دانشگاه اورمیه پرداختند، روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش تمامی کارکنان دانشگاه اورمیه تشکیل دادند؛ که از این بین ۱۴۰ نفر با بهره گیری از جدول مورگان با روش نمونه گیری تصافی انتخاب شدند. هر یک از آزمودنی های این مطالعه پرسشنامه های امنیت شغلی نیسی و همکاران؛ پرسشنامه رضایت شغلی هرزبرگ و پرسشنامه عملکرد شغلی پترسون را تکمیل کردند. داده های جمع آوری شده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند گانه مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته ها: یافته های مطالعه حاضر نشان داد که ۲۰/۳ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی توسط مدل امنیت شغلی و رضایت شغلی تبیین میشود. نتیجه گیری: مطابق با این یافته ها نتیجه گرفته می شود که امنیت شغلی و رضایت شغلی پیش بینی کننده عملکرد شغلی میباشد. غلامی و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی پرداختند، روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است، نتایج نشان داد که رضایت شغلی بر عملکرد تأثیر دارد. خوش پسند و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر تعهد عاطفی و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی به رسمیت شناختن احترام متقابل پرداختند. تحقیق کاربردی و از نوع توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان سازمان تامین اجتماعی غرب استان گیلان هستند که به روش نمونه گیری طبقه ای (نسبتی) تعداد ۱۸۰ نفر براساس فرمول کوکران انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد بود که روایی آن به روش روایی محتوا و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ بالاتر برای کلیه متغیرها بالاتر از مقدار مطلوب ۰/۷ برآورد شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار آماری Smart PLS3 استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که هوش هیجانی (مدیران و کارکنان) بر به رسمیت شناختن احترام متقابل تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین تاثیر به رسمیت شناختن احترام متقابل مدیران و کارکنان بر تعهد عاطفی و رضایت شغلی کارکنان مثبت و معنادار بود. بر این اساس می توان گفت که با هوش هیجانی در میان کارکنان و مدیران و همچنین توسعه مفهوم به رسمیت شناختن احترام متقابل تعهد عاطفی و رضایت شغلی در اداره تامین اجتماعی استان گیلان ارتقاء خواهد یافت. عادل و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر هوش فرهنگی بر ارتباطات سازمانی پرداختند، نتایج حاصل از این تحقیق نشان دهنده بالا بودن هوش فرهنگی کارکنان موجب ارتباطات سازمانی بهتر آنها

میشود و این زمینه ای برای رشد سازمان و باعث بالا بردن کیفیت ارتباطات در سازمانهای دولتی و غیر دولتی می شود. بنابراین مدیران و برنامه ریزان سازمانها باید زمینه ای را برای رشد و ارتقاء هوش فرهنگی کارکنان فراهم آورند. خیابانی منفرد و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی رابطه هوش فرهنگی و رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی صورت پرداختند. لذا این پژوهش که روش آن، همبستگی بود؛ جامعه آماری آن، شامل کلیه خادمان حرم امام رضا (ع) بود که با روش نمونه گیری در دسترس، نمونه ای ۲۶۹ نفری با اساس فرمول حجم نمونه کوکران از آنان انتخاب شد. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه های هوش فرهنگی، رضایت شغلی و استرس شغلی بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش فرهنگی و استرس شغلی رابطه وجود دارد. بر اساس نتایج فوق می توان گفت هوش فرهنگی عامل مهمی در رضایت شغلی خادمان حرم امام رضا (ع) بوده است. صفری و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر هیجان پذیری تدریس دبیران دوره ی دوم دبیرستان های دخترانه ی شهر رشت پرداختند، هدف تحقیق بررسی تاثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر هیجان پذیری تدریس دبیران دوره دوم دبیرستان های دخترانه ی شهر رشت است. روش پژوهش توصیفی واز نوع همبستگی بوده است. نمونه پژوهش شامل ۱۹۷ نفر از دبیران دوره دوم دبیرستان های دخترانه ی شهر رشت می باشند که با روش غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بوده است. روش آماری مورد استفاده در این پژوهش، ضریب همبستگی و محاسبه ضریب رگرسیون ساده بود و با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شد. نتایج بیانگر آن بودند که هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر هیجان پذیری تدریس دبیران تاثیر دارد. لذا فرضیه های پژوهش مورد تایید قرار گرفتند. حسین پور و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی قدرت تبیین کنندگی هوش فرهنگی و یادگیری سازمانی برای پیش بینی مهارت های حرفه ای معلمان پرداختند، جامعه آماری ۲۰۱۸ نفر از معلمان مشغول به تحصیل در نیمسال دوم سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ مدارس متوسطه دولتی آموزش و پرورش استان قم بودند. نمونه آماری ۲۵۲ نفر از اعضای جامعه آماری بودند که بر اساس جدول مورگان و کرجسی به شیوه تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از سه پرسش نامه استاندارد؛ یادگیری سازمانی تابش فرد، هوش فرهنگی ارلی و انگ و مهارت های حرفه ای حاجی زاده با پایایی ۰/۹۶، ۰/۹۲ و ۰/۹۴ بر اساس آلفای کرونباخ استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و آزمون Z فیشر نشان داد بین هوش فرهنگی و مهارت های حرفه ای به میزان ۰/۵۳ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین یادگیری سازمانی و مهارت های حرفه ای به میزان ۰/۹۶ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. تحلیل رگرسیون نیز نشان می دهد که یادگیری سازمانی با ضریب بتای ۰/۹۶ و هوش فرهنگی با ضریب بتای ۰/۴۴ پیش بینی کننده معناداری برای توسعه مهارت های حرفه ای هستند. حمیدی پور و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی رابطه بین هوش عاطفی و کیفیت تبادل رهبر- پیرو بر رضایت شغلی کارکنان شرکت پالایش گاز شهید هاشمی نژاد با تاکید بر نقش میانجی گری شناخت احترام متقابل، پرداختند، در این پژوهش شرکت پالایش گاز شهید هاشمی نژاد به عنوان محل مطالعه در نظر گرفته شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی- پیمایشی است. روش تحقیق حاضر از نظر کتابخانه ای یا میدانی، ترکیبی است که از روش های کتابخانه ای به منظور شناسایی و تعریف متغیرها و از روش میدانی جهت سنجش متغیرهای مذکور در دنیای واقعی استفاده شده است. از نظر چگونگی گردآوری داده ها نیز از ابزارهای مشاهده و پرسش نامه استفاده شده است. جهت آزمون فرضیه های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار SPSS ۲۵ به منظور طراحی و اجرای مدل معادلات ساختاری از نرم افزار Amos ۲۵ استفاده شده است. نتایج نشان داد که متغیرهای مستقل (هوش عاطفی رهبر و پیرو) به صورت مستقیم و بدون در نظر گرفتن متغیر میانجی (احترام متقابل)، بر متغیر وابسته (رضایت شغلی) تأثیر معناداری دارد. فرخی فر و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر تعهد عاطفی و رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی روابط متقابل کارکنان بیمه سلامت استان گیلان پرداختند. این تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی و از حیث جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است. جامعه ی آماری تحقیق کارکنان بیمه سلامت استان گیلان هستند که تعداد آنها ۴۲۱ نفر است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری تصادفی ساده است. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. در این تحقیق برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است

که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از ۰/۷ بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس و پی ال اس انجام شده است. برای بررسی فرضیه های تحقیق از تحلیل عاملی تاییدی و مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتیجه ی فرضیه های تحقیق حاکی از تایید تمامی فرضیه های تحقیق دارد. عاقبت خواه و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی رابطه ی هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی با رضایت شغلی در پرستاران بیمارستان امام رضاع) در مشهد پرداختند. پژوهش حاضر توصیفی- همبستگی می باشد که در آن ۳۳۷ پرستار شاغل، با حداقل ۱ سال و حداکثر ۲۵ سال سابقه کاری که به صورت تصادفی از بخش های سوختگی و جراحی و اورژانس، CCU، ICU، زنان، نوزادان و طبی انتخاب شدند، شرکت داشتند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه هوش فرهنگی و مهارت های ارتباطی و پرسشنامه رضایت شغلی استفاده شد. روایی پرسشنامه ها از طریق روانی محتوایی و ظاهری و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید شد. بمنظور تحلیل داده ها از آزمون های همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون بوسیله نرم افزار SPSS استفاده شد. طبق یافته ها رابطه همبستگی معناداری بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی پرستاران با ضریب همبستگی ۰/۹۹ بدست آمد ولیکن بین مهارت های ارتباطی با رضایت شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد. یعنی رابطه آنها رد می شود و قابل تأیید نیست. نظری و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر هوش فرهنگی بر وفاداری خریداران نسبت به برند شرکت اسنوا مورد مطالعه شهر کرمانشاه پرداختند. پژوهش از نوع کاربردی است. روش مطالعه توصیفی به شیوه پیمایشی است. جمع آوری داده ها از طریق اسنادی کتابخانه ای، مطالعات میدانی می باشد. بدین منظور از روش پرسشنامه برای این پژوهش استفاده شده است و روایی پرسشنامه از طریق نظر اساتید خبره مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن (۰/۷۸ و ۰/۸۳) به ترتیب برای هوش فرهنگی و وفاداری نسبت به برند بدست آمده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل خریداران شرکت اسنوا به تعداد ۱۰۰۰۰ نفر می باشد، لذا حجم نمونه برابر با ۳۸۴ با توجه به جدول مورگان در نظر گرفته شد. در این پژوهش به دو روش توصیفی و استنباطی و استفاده از نرم افزارهای SPSS22 و AMOS به تحلیل داده های به دست آمده از محل پرسشنامه پرداخته شده است. نتایج بیانگر آن بود که کلیه رابطه بین متغیرهای پژوهش مورد اثبات واقع شد. در قسمت تحلیل رگرسیون رابطه بین هوش فرهنگی با وفاداری خریداران به طور کلی تاثیر داشته و همچنین بین ابعاد چهارگانه (بعد راهبردی، دانشی، انگیزشی و رفتاری) نیز با وفاداری خریداران ارتباط مثبت و معنادار داشته و رابطه اثبات می گردد و میزان ارتباط به ترتیب ۰/۰۲۹، ۰/۰۳۲، ۰/۰۳۹ و ۰/۰۳۵ می باشد. میزان معناداری و ارتباط بین هوش و وفاداری نیز ۰/۰۰۶ می باشد. در قسمت معادله ساختاری و بر اساس تحلیل آموس بعد راهبردی به میزان ۰/۰۲۲ بر وفاداری خریداران نقش داشته است که میزان معنادار می باشد. همچنین بعد انگیزشی به میزان ۰/۰۴۲، بر وفاداری خریداران تاثیرگذار بوده که معنادار می باشد. بعد رفتاری به میزان ۰/۰۳۳ بر وفاداری خریداران تاثیر داشته که معنادار می باشد و بالاخره بعد دانشی به میزان ۰/۰۳۱ بر وفاداری خریداران تاثیر داشته است که معنادار می باشد. بر این اساس بعد انگیزشی به مقدار ۰/۰۴۲ بالاترین تاثیر را بر وفاداری خریداران و بعد راهبردی به میزان ۰/۰۲۵ کمترین تاثیر را داشته است. شاه چراغی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی پرداختند، این تحقیق پیمایش، ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه و حجم نمونه ۱۹۳ نفر از کارکنان سازمان بهزیستی بوده است. نتایج با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Amos تحلیل شده اند. بر مبنای یافته ها بعد فراشناختی هوش فرهنگی از طریق بهبود مدیریت روابط، بعد شناختی از طریق افزایش احترام نسبت به عناصر فرهنگی مراجعان، بعد انگیزشی از طریق ایجاد انگیزه برای برقراری روابط بین فرهنگی و بعد رفتاری با توسعه سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیری مثبت دارد.

لام و همکاران (۲۰۲۲) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان هتل های مجلل پرداختند، نتایج نشان داد که هوش شناختی، فراشناختی، انگیزشی، رفتاری بر رضایت شغلی تأثیر دارد. فریاس و همکاران (۲۰۱۸) به بررسی هوش فرهنگی بر ارزش ویژ برند مبتنی بر مشتری پرداختند، نتایج نشان داد که هوش فرهنگی بر وفاداری برند، کیفیت برند،

تصویر برند، ارزش برند، آگاهی برند تأثیر دارد، نوع توریسم رابطه بین هوش فرهنگی و ارزش ویژه برند را تعدیل می کند. ساهین و همکاران (۲۰۱۴) به بررسی هوش فرهنگی در عمل: اثرات شخصیت و انتساب بین المللی در توسعه هوش فرهنگی نشان دادند که انتساب بین المللی اثر معنی دای در توسعه هر چهار جنبه هوش فرهنگی (انگیزشی، رفتاری، شناختی و فراشناختی) دارد. همچنین نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که افرادی که در برونگرایی بالا بودند هوش فرهنگی شناختی و رفتاری آنها بیش از افرادی که در برونگرایی پایین بودند، همچنین افرادی که در باز بودن به تجربه بالا بودند هوش فرهنگی انگیزشی آنها بیشتر افرادی که در باز بودن به تجربه کم بودند، بهبود یافته است. هاف (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان هوش فرهنگی، شخصیت و تنظیم میان فرهنگی پرداختند، نتایج نشان داد که هوش فرهنگی به عنوان توانایی افراد برای انطباق موثر در تنظیمات میان فرهنگی است و هوش فرهنگی بهتر از شخصیت در تنظیمات میان فرهنگی موثر است. پوترانتو و همکاران (۲۰۱۳) به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی، دانشجویان و اشتراک دانش پرداختند، نتایج نشان داد که بین هوش فرهنگی دانشجویان و هر یک از چهار بعد آن (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) با اشتراک دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد همچنین بیشترین میزان همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و اشتراک دانش مربوط به بعد فراشناختی و کمترین میزان همبستگی مربوط به بعد رفتاری است. کرون (۲۰۱۳) به بررسی عنوان عرضه فرهنگی، هوش عاطفی و هوش فرهنگی پرداختند، این پژوهش اکتشافی است. نتایج نشان داد که عرصه فرهنگی در همه شکل ها بر هوش فرهنگی تأثیر معناداری دارد در حالی که بر هوش عاطفی تأثیری ندارد.

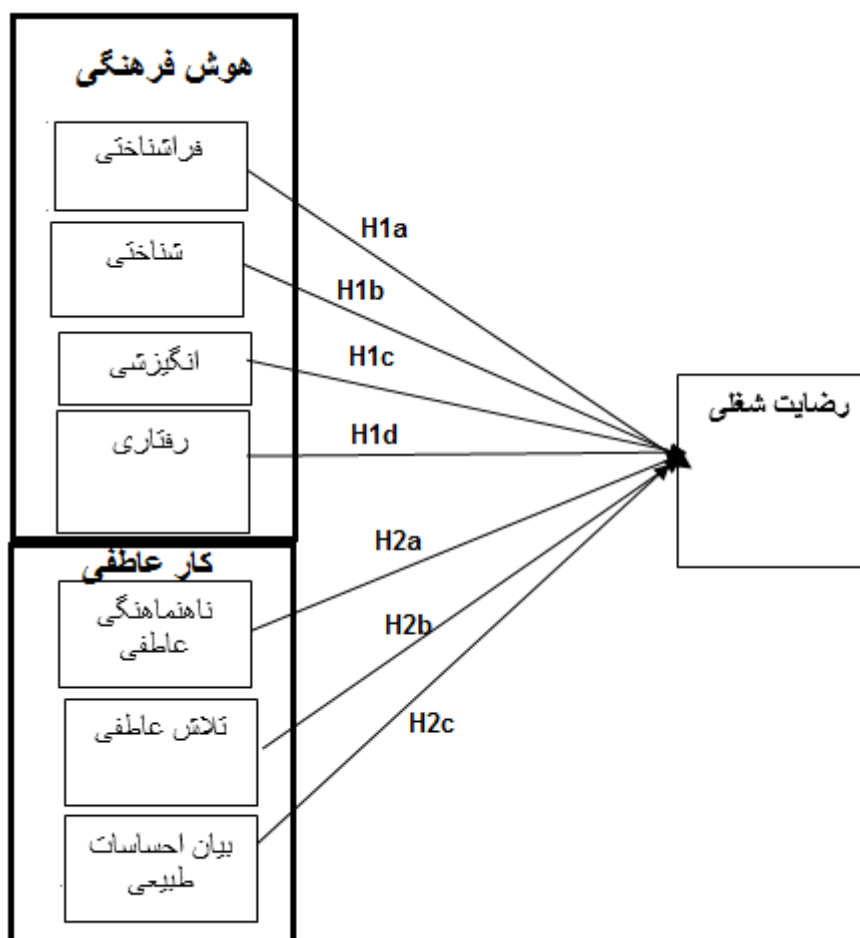
مدل مفهومی

⁸ Sahin et al.,

⁹ Huff et al.,

¹ Putranto et al., 0

¹ Crowne 1



شکل ۱، الگوی نظری تحقیق

روش تحقیق

روش تحقیق مجموعه ای قواعد، ابزار و راه های معتبر قابل اطمینان و نظام یافته برای بررسی واقعیت ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است (خاکی، ۱۳۸۶). روش انجام تحقیق حاضر بر مبنای هدف تحقیق از نوع کاربردی می باشد، از لحاظ ماهیت و روش در زمره تحقیقات علی قرار می گیرد، زیرا به کشف علت یا عوامل بروز یک رویداد در شهرداری می پردازد. در این راستا از تکنیک آماری معادلات ساختاری که اساسا به بررسی رابطه علی بین متغیرها می می پردازد، استفاده شده است.

در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات از جامعه (نمونه) آماری از روش پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه تدوین شده در این پژوهش از دو بخش سؤالات جمعیت-شناختی و سؤالات تخصصی تشکیل شده است. سؤالات جمعیت-شناختی شامل جنسیت، میزان تحصیلات، تجربه کاری می-باشد و سؤالات تخصصی شامل ۱۸ سؤال می-باشد که سؤالات از نوع بسته می-باشند. همچنین سؤالات استاندارد و اقتباس شده از پرسشنامه گونزالز و همکاران در سال ۲۰۲۲ است.

یافته های پژوهش

آزمون نرمال بودن داده ها

هنگام بررسی نرمال بودن داده ها ما فرض صفر مبنی بر این که توزیع داده ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می-کنیم؛ بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۵٪ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده ها نرمال خواهد بود.

آزمون تک نمونه‌ای کولموگروف - اسمیرنوف به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی نظری در یک متغیر می‌پردازد. به عبارتی دیگر در این آزمون، توزیع یک صفت در یک نمونه با توزیعی که برای آن جامعه مفروض است، مقایسه می‌شود.

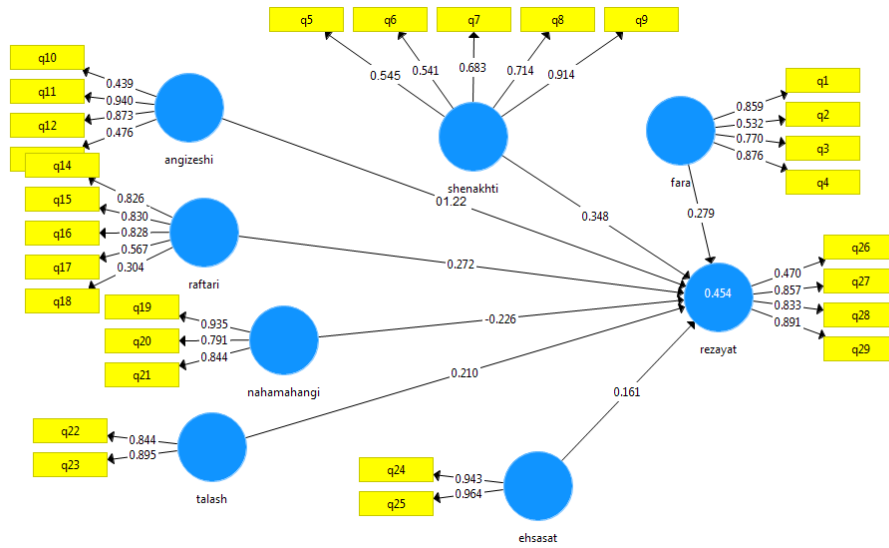
جدول ۱. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای نرمال بودن داده‌ها

متغیرها	سطح معنی‌داری
کار عاطفی	۰/۰۱۹۲
رضایت شغلی	۰/۰۳۵۱
هوش فرهنگی	۰/۰۲۷۲
فراشناختی	۰/۰۳۳۴
شناختی	۰/۰۸۹
انگیزشی	۰/۰۷۶
رفتاری	۰/۰۶۵
تلاش عاطفی	۰/۰۳۳
ناهماهنگی کار عاطفی	۰/۰۲۱
احساسات طبیعی	۰/۰۵۴

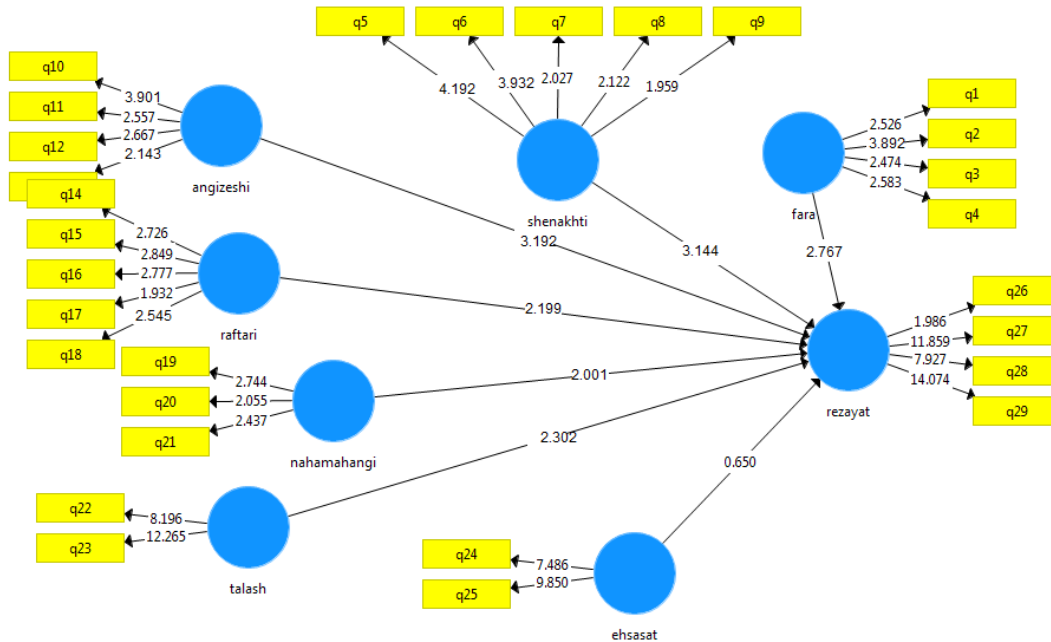
با توجه به جدول ۱، متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد از این رو داده‌ها نرمال نیست و از آزمون ناپارامتریک برای ادامه کار بهره‌مند شده است.

برازش مدل

برای آزمون صحت مدل نظری پژوهش و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) به وسیله نرم‌افزار *Smart-PLS3* استفاده شده است. تکنیک *PLS* به صورت هم‌زمان روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری سازه‌های نظری را ارزیابی می‌کند و برای ارزیابی مدل ساختاری با سازه‌های چند شاخصی با اثرات مستقیم و غیرمستقیم نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (حجازی و رامشه، ۱۳۹۲). لذا در این پژوهش از روش *PLS* برای ارزیابی مدل مسیر و آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. در مدل *PLS* ارتباط میان متغیرهای مشاهده شده و سازه‌های متناظر، در مدل اندازه‌گیری و روابط میان سازه‌ها در مدل ساختاری ارزیابی می‌شود.



شکل ۱، مدل ساختاری پژوهش همراه با ضرایب استاندارد



شکل ۲، مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

در این تحقیق در مرحله اول بعد از مطالعه کتب و مقالات مختلف، فرضیات تحقیق به شکل جدول زیر ارائه گردید:

مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی ۰/۳۱۲ است. آماره t برای این ضریب نیز ۳/۲۸۹ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش فرهنگی فراشناختی بر رضایت شغلی ۰/۲۷ است. آماره t برای این ضریب نیز ۲/۷۶ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش فرهنگی شناختی بر رضایت شغلی ۰/۳۴ است. آماره t برای این ضریب نیز ۳/۱۴ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش فرهنگی انگیزشی بر رضایت شغلی ۰/۱۲ است. آماره t برای این ضریب نیز ۳/۱۹ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به

دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر هوش فرهنگی رفتاری بر رضایت شغلی ۰/۲۲ است. آماره t برای این ضریب ۲/۱۹ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر کار عاطفی بر رضایت شغلی ۰/۱۲ است. آماره t برای این ضریب ۲/۱۱ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر ناهماهنگی کار عاطفی بر رضایت شغلی ۰/۲۲ است. آماره t برای این ضریب ۲/۰۰ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است. مطابق جدول ۲ می‌توان گفت تأثیر تلاش عاطفی بر رضایت شغلی ۰/۲۱ است. آماره t برای این ضریب ۲/۳۰ که بالاتر از آستانه معناداری یعنی ۱/۹۶ به دست آمده است لذا فرض ما تایید می‌شود. نتایج این پژوهش با یافته های لام و همکاران (۲۰۲۲) همسو است.

جدول ۲، نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	ضریب معناداری	ضریب مسیر	مسیر
تأیید	۳/۲۸۹	۰/۳۱۲	هوش فرهنگی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
تأیید	۲/۷۶	۰/۲۷	هوش فرهنگی فراشناختی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۳/۱۴	۰/۳۴	هوش فرهنگی شناختی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۳/۱۹	۰/۱۲	هوش فرهنگی انگیزشی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۲/۱۹	۰/۲۲	هوش فرهنگی رفتاری بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۲/۱۱	۰/۱۲	کار عاطفی بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
تأیید	۲/۰۰	-۰/۲۲	ناماهنگی کار عاطفی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد.
تأیید	۲/۳۰	۰/۲۱	تلاش عاطفی کار عاطفی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۲/۳۰	۰/۲۱	بیان احساسات طبیعی کار عاطفی بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد.

منابع

اکبری، علیرضا (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر فعالیتهای مدیریت زنجیره تامین بر عملکرد شرکت‌های تولیدی و زنجیره تامین (مورد مطالعه: تامین‌کنندگان شرکت‌های ایران خودرو)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، دانشکده علوم اجتماعی.

حسینی، نوراله (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد مالی و سیستم اطلاعات حسابداری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

خانی نژاد، زهرا؛ احمدی، پرویز (۱۳۹۹)، تأثیر یکپارچگی زنجیره تامین و کنترل داخلی بر رضایت مشتری و عملکرد مالی،

پایان‌نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی راهبرد شمال

میرحبیبی، سیدداود؛ فارسیجانی، حسن (۱۳۹۹)، بهبود یکپارچگی زنجیره تامین برای رسیدن به تولید در کلاس جهانی با استفاده از تحلیل اهمیت عملکرد IPA در صنایع لوازم الکترونیک خانگی ایران، مطالعات مدیریت صنعتی، ۵۷-

میرفلاح، رضوانه؛ ابراهیم پور، مصطفی (۱۳۹۹)، تاثیر قابلیت فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت: نقش میانجی گری قابلیت مدیریت فرآیند کسب و کار و قابلیت یکپارچگی زنجیره تامین، توسعه تکنولوژی، ۳۵، ۴۹-۶۲

ناظری، علی، نصرت پور، مهدی، عساکره، شبنم (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر اقدامات مدیریت کیفیت زنجیره تامین بر عملکرد در صنعت خودرو ایران با در نظر گرفتن نقش میانجی نوآوری، پژوهشنامه بازرگانی، سال بیست و یکم، زمستان ۱۳۹۶، شماره ۸۵.

هندیجانی، رزاه؛ سعیدی، رضا (۱۳۹۹)، تاثیر یکپارچگی زنجیره تامین و عدم قطعیت تقاضا بر عملکرد بنگاه، مطالعات مدیریت صنعتی، ۵۹، ۱-۴۵

Darnall, N. , Henriques, I. , Sadowsky, P. , 2010. Adopting proactive environmental strategy: the influence of stakeholders and firm size. *Journal of management studies* 47 (6), 1072–1094
Hart, S.L. , 1995. A natural-resource-based view of the firm. *Academy of management review* 20 (4), 986–1014 .

Hart, S.L. , Dowell, G. , 2011. Invited editorial: a natural-resource-based view of the firm: fifteen years after. *J Manage* 37 (5), 1464–1479 .

Mulchandani, k., jasrotia, s (2022), Determining supply chain effectiveness for Indian MSMEs: A structural equation modelling approach, *asia pacific mangment review*, 2, 119-132

Pham, t., pham, h (2021), Improving green performance of construction projects through supply chain integration: The role of environmental knowledge, *sustainable production and consumption*, 2, 102-121

Song, Y. , Cai, J. , Feng, T. , 2017. The influence of green supply chain integration on firm performance: a contingency and configuration perspective. *Sustainability* 9 (5), 763

Tam, V.W. , 2009. Comparing the implementation of concrete recycling in the Australian and Japanese construction industries. *J Clean Prod* 17 (7), 688–702

Tomas, e., taha, m (2022), Supplier innovativeness in supply chain integration and sustainable performance in the hotel industry, *journal hompage*, 3, 102-123

Wang, g., zhang, Q (2020), Corporate social responsibility, Green supply chain management and firm

performance: The moderating role of big-data analytics capability, *Research in transportation business & management*, 3, 102-121

Yu, W. , Chavez, R. , Feng, M. , Wiengarten, F. , 2014. Integrated green supply chain management and operational performance. *Supply Chain Management: An International Journal* .

Yu, Y. , Zhang, M. , Huo, B. , 2019. The impact of supply chain quality integration on green supply chain management and environmental performance. *Total Quality Management & Business Excellence* 30 (9–10), 1110–1125