

Investigating the Effect of Cultural Intelligence on Employee Job Satisfaction with the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior (Study Case: South Aluminum Industries Complex Company)

Adel Koulak ¹, Mokhtar Ranjbar ^{2*}, and Hassan Soltani ³

1. Ph.D. in Public Administration, Head of Training and Development of Human Resources of South Aluminum Industries Complex (SALCO).
2. Department of Management, Lamard branch, Islamic Azad University, Lamard, Iran.
3. Department of Management, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran.

OPEN ACCESS

Article type: Research Article

*Correspondence: Mokhtar Ranjbar
mokhtar.ranjbar@iau.ac.ir

Received: March 18, 2023

Accepted: September 2, 2023

Published: Summer 2023

Citation: Koulak, A., Ranjbar, M., & Soltani, H. (2023). Investigating the Effect of Cultural Intelligence on Employee Job Satisfaction with the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior (Study Case: South Aluminum Industries Complex Company). *Journal of Management and Sustainable Development Studies*, 3(2), 143-161. doi:
10.30495/msds.2023.1982623.1132

Publisher's Note: MSDS stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The purpose of this research is to investigate the effect of cultural intelligence on employee job satisfaction, with the mediating role of organizational citizenship behavior in the South Aluminum Industries Complex. This research is in the category of quantitative-survey research, and the required data has been collected using a questionnaire. The statistical population of the study includes all the employees of the South Aluminum Industries Complex (SALCO) in the number of 2300 people, using stratified random sampling method, 340 people were investigated as a statistical sample. In order to analyze the research data, structural equation modeling methods and Smart PLS software were used. The results show that cultural intelligence significantly affects the job satisfaction of employees of the South Aluminum Industries Complex. Also, organizational citizenship behavior has a significant effect on job satisfaction. In addition, organizational citizenship behavior as a mediating variable significantly affects the relationship between cultural intelligence and the job satisfaction of employees of South Aluminum Industries Complex.

Keywords: Cultural Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Metacognitive Factors, South Aluminum Industries Complex.

Extended Abstract

Introduction

Due to the increase in competition between organizations and employees, paying attention to the accurate performance of duties and behaviors beyond that is one of the important concerns of organizations and their members. Organizations are looking to create behaviors in employees that can have better performance and efficiency in work fields with the same amount of salary. Unfortunately, extra-role

behaviors are less observed in some organizations, especially international companies. Organizational citizenship behavior can increase the organization's ability to attract and maintain skilled and efficient personnel. The high level of citizenship behavior in an organization causes the organization to become an attractive environment for work and activity, and therefore, organizations with a high level of citizenship behavior in them will perform better by attracting more efficient forces (Takdir et al., 2020).

Although attention to the intelligence of organizational citizenship behavior has increased in recent years among international organizations, to solve the problem of increasing extra-role behavior, they must pay attention to variables such as cultural intelligence and organizational citizenship behavior. This lack of attention to the role of cultural intelligence along with the role of strengthening organizational citizenship behavior is one of the gaps that can be observed in international organizations. According to the purpose of this research, it should be said that in all societies, in addition to the national culture, there are a number of subcultures. The employees of South Aluminum Corporation (SALCO) are people of different ethnicities and clans with different cultures and customs. In these large organizations whose brand is international, it should be emphasized that managers are not the same in terms of their ability to understand and recognize foreign cultures and act accordingly. Therefore, one type of behavior may be seen as help from the employees' point of view and increase citizenship behavior and may be considered an insult to another person and decrease extra-role behaviors. Therefore, it is important to investigate what effect cultural intelligence has on job satisfaction and organizational citizenship behavior in the studied society.

Case Study

The statistical population of the research includes all the employees of South Aluminum Corporation (SALCO) in the number of 2300 people, of which 340 people were investigated as a statistical sample using the stratified random sampling method.

Theoretical framework

Job satisfaction shows a person's feelings about his job. When a person's work is in harmony with his values and needs, and when he achieves goals and activities that are important to him, his job satisfaction increases. Job satisfaction can have different dimensions; An employee who is satisfied with one aspect of the job may not be satisfied with other aspects of the job. For employees, all aspects of job satisfaction are not equally important (Fata et al., 2017).

Cultural intelligence is a person's ability to adapt to different values, traditions, and customs. Therefore, it refers to a form of situational and spatial intelligence where culturally appropriate intelligent behaviors are linked to the values and beliefs of a particular society or culture. Researchers have defined cultural intelligence as a person's ability to perform tasks effectively in different cultural situations. Cultural intelligence is an individual ability to understand, interpret and act effectively in diverse cultural situations, and it is compatible with those concepts related to intelligence that consider intelligence to be more of a cognitive ability. Also, understanding the outside and inside of people is intellectual and practical, it provides us with a framework and language to understand differences and invest in them rather than tolerate or ignore them. A person with high cultural intelligence has the ability to learn in a new cultural environment and enjoys encountering new cultures (Lam et al., 2022).

Strong personality traits and organizational commitment are basically created through organizational citizenship behaviors. Such behaviors are completely voluntary and individual, and

this means that people do not receive rewards for performing these types of behaviors, nor are they punished for not performing them. And they are not punished. In fact, organizational citizenship behavior explains the selfless acts and actions of employees in order to ensure the comfort and well-being of others, in addition, today's competitive business environment requires employees who are good citizens. In such a way that employees show a desire to extend cooperation and help to colleagues, employers, and clients (Bienstock et al., 2019).

Methodology

From a philosophical perspective, this research is a type of positivist research. In terms of approach, it has a quantitative approach and the desired data has been collected using a survey method and questionnaire tool. The statistical population of the research includes all the employees of South Aluminum Industries Complex (SALCO) the number of 2300 people, and 340 people were selected as a statistical sample using the stratified random sampling method. To collect data from Prado Cultural Intelligence Questionnaire (2006); the organizational citizenship behavior questionnaire of Markozzi and Catherine (2004) and the job satisfaction questionnaire of Weiss et al. (1997) were used. In this research, structural equation modeling and partial least squares method have been used to test the assumptions and the suitability of the model.

Discussion and Results

In the industrial work environment where there are multicultural behaviors, with different subcultures and different levels of cultural intelligence, the types of behaviors and functions are also different. People who are at a low level in terms of cultural intelligence, have less constructive communication with their colleagues and become isolated in a way, and as a result, it affects their desire and motivation for organizational citizenship behavior as well as job satisfaction. The results of this research show that cultural intelligence with the mediating role of organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on the job satisfaction of employees of South Aluminum Corporation (SALCO), which is in line with the results of Lam, Cheng, and Lugosi (2022) and Takdeer et al. (2020) research results. The results of this research confirm the impact of cultural intelligence on organizational citizenship behavior. The reason for this should be sought in relation to the behavioral, cognitive, motivational, and metacognitive components of cultural intelligence. If people understand the feelings of colleagues in different situations (emotional and cognitive dimensions) and show a reaction to those feelings to colleagues (metacognitive and behavioral dimensions), they can have effective communication and strengthen organizational citizenship behaviors in the organization. Therefore, proper cognitive and emotional understanding of colleagues can be effective in organizational citizenship behavior and ultimately job satisfaction. This finding is consistent with the research results of Mohammadi Shahrudi et al. (2017). Also, the research results confirm the positive and significant effect of organizational citizenship behavior on job satisfaction. The existence of organizational citizenship behaviors in the organization will have consequences, the most important of which are: increasing productivity, performance, and effectiveness, promoting positive relations between employees, more efficiency in resource allocation, reducing maintenance costs, and providing the necessary flexibility for innovation. And innovation, improving customer service, and effective use of scarce resources, can ultimately increase job satisfaction among employees. This finding is in line with the research results of Takdeer et al. (2020) and Bakutik (2016).

Conclusion

In line with the results of the research, it is suggested that according to the diversity of cultures and views of the employees, the managers of the SALCO in different departments should train and promote cultural intelligence and organizational citizenship behavior, and with team building and group activities, citizenship behaviors in strengthened among the personnel and the spirit of cooperation and participation and empathy among people should be increased. Management in accordance with organizational position and position plays a very important role in the formation of organizational citizenship behavior and also in strengthening cultural intelligence in employees. Therefore, it is suggested that the managers of SALCO develop and improve effective interactions and communications in the organization, hold meetings to solve problems and challenges, and use incentive and reward systems in this field.

مطالعات مدیریت و توسعه پایدار

سال سوم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۲ - صفحه ۱۶۱-۱۴۳

Homepage: <https://msds.zahedan.iau.ir>

بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب)

عادل کولک^۱، مختار رنجبر^{۲*}، حسن سلطانی^۳

۱. دکتری مدیریت دولتی، رییس آموزش و توسعه منابع انسانی شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب (سالکو).

۲. گروه مدیریت، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران.

۳. گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

چکیده: هدف این پژوهش، بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب می باشد. این تحقیق در زمره تحقیقات کمی - پیمایشی قرار دارد و داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب (سالکو) به تعداد ۲۳۰۰ نفر می باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۳۴۰ نفر به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور تحلیل داده‌های تحقیق، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم افزار Smart PLS استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد. همچنین، رفتار شهروندی سازمانی نیز بر رضایت شغلی تأثیر معناداری دارد. علاوه بر این، رفتار شهروندی سازمانی نیز به عنوان متغیر میانجی بر ارتباط هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: هوش فرهنگی، رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی، عوامل فراشناختی، شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب.

DOI: 10.30495/msds.2023.1982623.1132

مقدمه

رضایت شغلی می‌تواند یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در عملکرد کارکنان هر سازمانی باشد. منظور از رضایت شغلی، یک نوع لذت و احساس مثبت نسبت به کار است که آن هم تابعی است از رابطه بین آنچه فرد از شغل انتظار دارد و آنچه شغل به فرد ارائه می‌دهد. مطالعه رضایت شغلی از دو جنبه مهم می‌باشد: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

نویسنده مسئول: مختار رنجبر

mokhtar.ranjbar@iau.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۱۱

تاریخ انتشار: تابستان ۱۴۰۲

استناد: کولک، عادل، رنجبر، مختار، و سلطانی، حسن. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب). فصلنامه مطالعات مدیریت و توسعه پایدار، ۳(۲)، ۱۴۳-۱۶۱. doi: 10.30495/msds.2023.1982623.1132

یادداشت ناشر: MSDS درخصوص

ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و

وابستگی‌های سازمانی بی‌طرف می‌ماند.



© 2023 by the authors. کمی‌رایت

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آنها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آنها منجر گردد. با توجه به افزایش رقابت میان سازمان‌ها و کارکنان، توجه به انجام دقیق وظایف و رفتارهای فراتر از آن، از دغدغه‌های مهم سازمان‌ها و اعضای آن است. سازمان‌ها به دنبال این هستند که بتوانند رفتارهایی را در کارکنان ایجاد کنند که بتوانند با همان میزان حقوق، عملکرد و کارایی بهتری در زمینه‌های کاری داشته باشند. متأسفانه رفتارهای فرانقش در برخی از سازمان‌ها به‌خصوص شرکت‌های بین‌المللی کمتر مشاهده می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند باعث افزایش توان سازمان در جذب و نگهداری نیروهای خبره و کارآمد شود. بالا بودن سطح رفتارهای شهروندی در یک سازمان سبب می‌شود تا سازمان به محیطی جذاب برای کار و فعالیت تبدیل شود و از این رو سازمان‌هایی که سطح رفتارهای شهروندی در آنها بالاست، با جذب نیروهای کارآمدتر، عملکرد بهتری خواهند داشت (Takdir et al., 2020). لیکن توجه به این نکته لازم است که رفتارهای شهروندی سازمانی در هر شرایطی بروز نمی‌کند و برخی ویژگی‌های فردی و سازمانی به ظهور و گسترش این رفتارها کمک می‌کند. در این راستا، شرکت‌های بین‌المللی سعی می‌کنند تا رفتارهای فرانقش را در بین کارکنان افزایش دهند؛ بدین منظور آنها متغیرهای متعددی را برای افزایش رفتارهای فرانقش مفهوم سازی می‌کنند. هرچند توجه به هوش رفتار شهروندی سازمانی در سال‌های اخیر در بین سازمان‌های بین‌المللی افزایش یافت، اما آنها برای حل مسئله افزایش رفتار فرانقش، باید به متغیرهایی مثل هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی توجه کنند. این عدم توجه به نقش هوش فرهنگی به همراه نقش تقویتی رفتار شهروندی سازمانی از خلأهایی است که در سازمان‌های بین‌المللی مشاهده می‌شود. در این راستا، با توجه به افزایش روند جهانی شدن و نیاز به کار حرفه‌ای و همچنین تعامل سازنده با افراد فرهنگ‌های مختلف، هوش فرهنگی توجه بسیاری از دانشمندان را به خود جلب کرده است. محیط کار امروز، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها، ارتباط مناسب برقرار کنند. بدین منظور، یکی از نیازمندی‌های افراد، هوش فرهنگی است. یک فرد با هوش فرهنگی بالا می‌تواند به طور مؤثری یک چالش بزرگ که فاصله‌های فرهنگی مختلف آن را به وجود می‌آورند، هدایت کند. مثلاً در ارائه راه حل برای حل بحران، اختلاف هوش فرهنگی در مدیران، باعث ایجاد تفاوت در پیشنهادهای آنها می‌شود (Ward et al., 2020).

از طرفی، هوش فرهنگی در سازمان‌ها، برای انجام وظایف موردنیاز بخش‌های مرکزی که تماس‌های زیادی با سایر بخش‌ها دارند، مهم است. توجه به این نکته ضروری است که در سازمان‌هایی که برخی کارکنان، به همکاران خود احترام نمی‌گذارند، نزاکت، در راستای بروز رفتار شهروندی است. ارگان معتقد است، رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که در سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است. با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود. در شرکت‌های بزرگی که کارکنان آن از اقشار مختلف با سطح سواد و فرهنگ‌های متفاوت هستند، هدایت هوش فرهنگی در راستای افزایش رفتار شهروندی مهم است. یک فرد، با هوش فرهنگی بالا، در مورد خرده فرهنگ‌های یک فرهنگ ملی، از این نکته غافل نمی‌شود که تضادها و گاه تناقضات فرهنگی نه تنها همیشه زیانبار نیستند، بلکه اغلب هرکدام دارای پیشینه و اصالت خاص خود می‌باشند که لازم است در جهت حفظ و حراست

و احیای آنها کوشید. به عبارتی، گرچه هوش فرهنگی بیشتر متوجه تعاملات با فرهنگ‌های بیگانه بوده، اما قابلیت تعمیم‌پذیری به خرده فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد (Lam et al., 2022).

با توجه به هدف این تحقیق، باید گفت در همه جوامع علاوه بر فرهنگ ملی، تعدادی خرده فرهنگ هم وجود دارد. این خرده فرهنگ‌ها به مثابه فرهنگ کوچک‌تر با ارزش‌ها، هنجارها، اصول و قواعد مخصوص به خود، از قبیل انواع خرده فرهنگ‌های منطقه‌ای، شهری، روستایی و قومی، در درون فرهنگ بزرگتر جامعه جای دارند. کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب (سالکو)، از افرادی با قومیت‌های مختلف و طایفه‌هایی با فرهنگ‌ها و آداب و رسوم متفاوت تشکیل شده‌اند. کار کردن در میان افرادی با خصوصیات فرهنگی متفاوت به منظور افزایش رفتارهای فرانشی، به مدیران با توانایی هوش فرهنگی بالا نیازمند است؛ تا بتوانند به صورت مؤثر و کارا، با افراد مرادده کنند و در نزدیک شدن به اهداف دینفعان داخلی و خارجی سازمان، کمک کنند. در این سازمان‌های بزرگ که برند آنها بین المللی است، باید بر این موضع تأکید کرد که مدیران از لحاظ قابلیت درک و شناخت فرهنگ‌های بیگانه و عمل متناسب با آنها، یکسان نیستند. لذا ممکن است یک نوع از رفتار، از دید کارکنان به عنوان کمک باشد و باعث افزایش رفتار شهروندی شود و نسبت به یک فرد دیگر به عنوان توهین باشد و باعث کاهش رفتارهای فرانشی شود. از این رو بررسی اینکه هوش فرهنگی در جامعه مورد مطالعه چه تأثیری را بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد، حائز اهمیت است. این تحقیق در تلاش است تا با بررسی این روابط، به نقش هوش فرهنگی در بهبود رفتارهای شهروندی کارمندان بپردازد تا بتوان تشخیص داد آیا برای افزایش رفتارهای فرانشی، ضرورتاً افراد تنها باید هوش فرهنگی بالایی داشته باشند یا داشتن هوش فرهنگی به همراه رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به رضایت شغلی کمک کند.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رضایت شغلی

رضایت شغلی، موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی‌توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصیان، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود. رضایت شغلی از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش و به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، گفته می‌شود. هرزبرگ^۱ عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را در دو بعد تقسیم‌بندی می‌کند، عامل بهداشتی، که متشکل از ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است. عوامل انگیزشی، که در واقع عوامل وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر جنبه‌هایی مانند اهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد را مطرح می‌کند. رضایت شغلی با میزان مشارکت بالای کارکنان

¹ Herzberg

در دستیابی به اهداف سازمان، رضایت‌مندی مشتریان، افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان، افزایش بهره‌وری و سوددهی سازمان رابطه دارد و نیز از یک سو رضایت شغلی موجب افزایش اعتماد به نفس و انجام بهتر و با علاقه کارها و از سوی دیگر موجب بهبود ارتباطات می‌شود و همچنین از فشار روانی کارکنان کاسته، زمینه تضمین سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی آن‌ها را فراهم می‌کند. از طرف دیگر عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان، تشویش، کم‌کاری، غیبت، استعفا، ترک خدمت، بازنشستگی زودرس و ناراحتی‌های جسمی و روحی می‌گردد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افراد ناراضی از شغل، بیشتر در معرض وقوع حوادث هستند (Behari et al., 2021).

صاحب‌نظران معتقدند که رضایت شغلی نوعی نگرش است و در تعریف آن می‌گویند: رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن. رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می‌شود فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع، نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می‌گویند. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می‌گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند، میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (Yew, 2018).

رضایت شغلی، یک مفهوم چندوجهی می‌باشد که شامل ابعاد درونی و بیرونی است. منابع رضایت درونی به ویژگی‌های شخصیتی فرد برمی‌گردد، مانند توانایی ابتکار عمل و برقراری ارتباط با سرپرستان که به آنها جنبه‌های کیفی شغل می‌گویند. منابع رضایت بیرونی، اقتضایی و وابسته به شرایط محیطی هستند، مانند پرداخت، ارتقاء و امنیت شغلی. تفاوت واحدهای سازمانی از نظر میزان رضایت شغلی را می‌توان نشانه وجود نقاط بالقوه مشکل‌زا دانست. رضایت شغلی، مبین احساسات فرد درباره شغلش می‌باشد. زمانی که کار فرد با ارزش‌ها و نیازهای هماهنگ باشد و زمانی که فرد به اهداف و فعالیت‌هایی که برایش مهم می‌باشند دست پیدا می‌کند، رضایت شغلی او افزایش می‌یابد. رضایت شغلی می‌تواند ابعاد مختلفی داشته باشد؛ کارمندی که از یک جنبه شغل رضایت دارد ممکن است از سایر ابعاد شغل راضی نباشد. برای کارکنان، تمام جنبه‌های رضایت شغلی به یک اندازه اهمیت ندارند (Fata et al., 2017). به علاوه، رضایت شغلی در افراد و سازمان‌های مختلف، متفاوت می‌باشد. شنایدر او همکاران (۲۰۰۳) ابعاد رضایت شغلی را شامل رضایت از توانمندسازی، رضایت از انجام شغل، رضایت از پرداخت، رضایت از گروه کاری، رضایت از امنیت شغلی و رضایت از امکانات کاری می‌دانند (Schneider et al., 2023). در کشورهای پیشرفته، مدیریت بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسان‌ها محسوب می‌شود، به عنوان عاملی در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. عوامل مختلفی از قبیل هم‌آورد بودن شغل، عادلانه بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و سرپرستان، مدیران و همکاران خوب، نقش مهمی در کسب رضایت شغلی افراد ایفا می‌کنند.

هوش فرهنگی

مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی و آرنگ از محققان دانشکده کسب و کار لندن مطرح شد و در سال ۲۰۰۳ توسط دانشگاه استنفورد در کتابی عنوان با عنوان «هوش فرهنگی: تبادل فرهنگی میان فرهنگ‌ها» به چاپ رسید. آن دو هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. چندی بعد، کنسرسیومی از اساتید آمریکا و انگلستان و آسیا، هوش فرهنگی را ارزیابی نظام‌مند ظرفیت فرد برای رویارویی با افرادی از فرهنگ‌های متفاوت تعریف کرده‌اند (Bahauddini et al., 2021). هوش فرهنگی توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب و رسوم متفاوت است. بنابراین، اشاره به شکلی از هوش موقعیتی و مکانی دارد که رفتارهای هوشمندانه تطابقی از نظر فرهنگی با ارزش‌ها و باورهای یک جامعه یا فرهنگ‌های خاص پیوند می‌خورد. محققان، هوش فرهنگی را توانایی فرد در انجام اثربخش وظایف در موقعیت‌های متفاوت فرهنگی، تعریف کرده‌اند (Guang, 2022). توماس^۲ (۲۰۱۵) معتقد است که هوش نوعی شایستگی چندوجهی است که شامل دانش فرهنگی، عمل متفکرانه و فهرستی از مهارت‌های رفتاری می‌باشد. هوش فرهنگی کلید موفقیت در دنیای کنونی است. پژوهشگران اصلی هوش فرهنگی معتقدند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، فرد باید با توجه به اطلاعات موجود یک چارچوب شناختی مشترک تدوین کند؛ حتی اگر این چارچوب درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی برمی‌آید که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند (Judith & Rudnak, 2023).

هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌های متنوع فرهنگی می‌باشد و با آن دسته از مفاهیم مرتبط باهوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند. همچنین، درک ظاهر و باطن افراد از نظر فکری و عملی است، چارچوب و زبانی را در اختیار ما قرار می‌دهد که تفاوت‌ها را درک کرده و روی آنها سرمایه‌گذاری می‌کنیم، نه اینکه آنها را تحمل کرده یا نادیده بگیریم. فردی که دارای هوش فرهنگی بالا است، توانایی یادگیری در محیط فرهنگی جدید را دارد و از رویارویی با فرهنگ‌های جدید لذت می‌برد (Lam et al., 2022). موساکوفسکی^۳ (۲۰۰۴) دو نوع عمده هوش فرهنگی را ارائه کردند: هوش فرهنگی سازمانی برای سازمان‌ها و هوش فرهنگی نژادی و جغرافیایی جهت آگاهی از فرهنگ کشور. آنها، هوش فرهنگی را مشتمل بر سه جزء یا عنصر اساسی می‌دانند: شناختی (سر یا ذهن)، فیزیکی و رفتاری (بدن یا جسم) و احساسی یا روانی انگیزشی (قلب یا دل). همچنین انگ و همکاران (۲۰۰۶)، ارلی و انگ (۲۰۰۳)، ون و این (۲۰۰۵) و مرکز مطالعات هوش فرهنگی (۲۰۰۵)، هوش فرهنگی را به چهار بخش فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری تقسیم بندی کردند. عنصر شناختی، به مهارت‌های تفکر عمومی که افراد به منظور شناخت چگونگی و چرایی فعالیت در محیط‌های جدید از آن استفاده می‌کنند، اشاره دارد.

¹ Earley and Ang

² Thomas

³ Mosakovsky

عنصر فیزیکی- رفتاری یعنی، رفتار و سلوک فرد باید نشان دهد که به فرهنگ طرف مقابل علاقه دارد و سعی می‌کند مؤلفه‌های فرهنگی آنها را بپذیرد و به آن احترام بگذارد و همچنین به این موضوع اشاره دارد که فرد بتواند خود را با شرایط متفاوت فرهنگی انطباق دهد. عنصر احساسی یا روانی-انگیزشی نیز به افراد کمک می‌کند در مقابل موانع، پایدار باشند تا بتوانند خود را با فرهنگ‌های دیگر سازگار کنند. این عنصر که توانایی همدل شدن را مد نظر قرار می‌دهد. بیشترین شباهت را به هوش عاطفی (اجتماعی) دارد، اما درعین حال ممکن است مشکل‌ترین یا مبهم‌ترین جزء هوش فرهنگی باشد. بدون داشتن انگیزه کافی، هوش فرهنگی نامفهوم است. بعد فراشناختی هوش فرهنگی، به توانایی پردازش اطلاعات و دانش پردازش این اطلاعات گفته می‌شود. از آنجائی که این ابعاد کامل‌تر می‌باشد، ابعادی که برای هوش فرهنگی در این تحقیق استفاده شده است شامل چهار بعد فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری است (Kock & Turan, 2018).

رفتار شهروندی سازمانی

بخش زیادی از تفاوت‌های میان سازمان‌های امروزی به قابلیت و ظرفیت منابع انسانی آنها بر می‌گردد. رقبای ما می‌توانند از مزیت‌های دیگر مانند تکنولوژی، دسترسی جهانی یا از سیستم‌های فناوری اطلاعات کپی برداری کنند و به سادگی در این زمینه از ما پیشی بگیرند. تنها منبع کامل منحصر به فرد و نامحدود در هر سازمانی منابع انسانی آن است. از این رو توسعه منابع انسانی اکنون در صدر فعالیت‌های سازمانی قرار دارد و سازمان‌ها در پی یافتن راه‌هایی برای توانمندسازی کارکنان خود هستند. سازمان‌های امروزی با رقابت تنگاتنگی، در فرآیند خرد و دانش مواجه‌اند. به منظور ایجاد رضایت شغلی، سازمان‌ها باید به تغییرات سرعت دهند و بدین منظور وجود کارکنانی با تعهد و ویژگی‌های شخصیتی مطلوب ضروری است. ویژگی‌های شخصیتی قوی و تعهد سازمانی نیز اساساً از طریق رفتارهای شهروندی سازمانی ایجاد می‌شود. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معنی است که افراد برای اجرای این نوع رفتارها پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آنها مجازات و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی سازمانی، افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایلات به از خود گذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. به علاوه، محیط‌های رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند (Bienstock et al., 2019).

سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوان برخوردار است. در حالت اجباری، شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و صرفاً در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه مقوله ورای وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. در این حالت افراد معمولاً از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را

در اولویت قرار می‌دهند. بدین ترتیب است که مسیر نیل به هدف‌های سازمان تسهیل می‌شود. در این حالت اعتماد و تعهد اهمیت زیادی دارد که در صورت عدم وجود رفتارهای همکاری داوطلبانه به ندرت حاصل می‌شود. علاوه بر ضرورت این رفتارها در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیمات راهبردی است. اجرای هدف‌های تصمیم راهبردی، مستلزم خلاقیت و اقدام همزمان کارکنان است و این دو مستلزم روحیه همکاری داوطلبانه افراد می‌باشد. لذا یکی از چالش‌های اساسی مدیریت نحوه جلب این همکاری است. بررسی‌های پودساکف^۱ نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شناسایی شده است. ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده اند عبارتند از: نوع دوستی، وجدان کاری، احترام به دیگران، راد مردی و گذشت، رفتار مدنی و... (Podsakoff et al., 2000). اما مه یو (۱۹۹۷) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را در قالب چهار طبقه بیان نمود که عبارتند از: جوانمردی، رفتار مدنی، باوجدان بودن و نوع دوستی. با در نظر گرفتن نظریات گوناگون در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش ابعاد ذیل مورد تأکید قرار گرفته است:

- نوع دوستی: کمک به همکاران برای تکمیل کارها در شرایط نامعمول سازمانی می‌باشد. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد یا کم مهارت کمک می‌کنند (Garg & Renu, 2006).
- نزاکت: نزاکت شامل تمام دوراندیشی‌ها می‌شود که از طرف فرد به منظور جلوگیری از وقوع مشکلات کاری در ارتباط با دیگر کارکنان، صورت می‌گیرند. احترام به حقوق و امتیازهای دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند، مطلع ساختن دیگران قبل از انجام هر اقدام مهمی می‌توانند نشان دهنده نزاکت باشد (Chu, 2001).
- آداب اجتماعی: آداب اجتماعی به عنوان بُعد دیگر رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به عنوان مشارکت در فرآیندهای سیاسی سازمان، ابراز عقاید، پرداختن به مسائل کاری در وقت‌های شخصی، مشارکت در رویدادهای سازمان، حضور در جلسات و درگیر شدن با مسائل سازمانی و غیره در نظر گرفته شود (Kernodle, 2007).
- وجدان کاری: به انجام رفتارهایی از جانب کارکنان در جهت انجام مطلوب وظایف سازمانی در سطحی فراتر از ملزومات تعیین شده شغلی یا آنچه از او انتظار می‌رود، اطلاق می‌شود (Garg & Renu, 2006).
- جوانمردی: با عنوان توانایی کارکنان در انطباق خود با سختی‌ها و ناسازگاری‌های محیط کار بدون اعتراض یا شکایت شفاهی و رسمی تعریف شده است (Castro et al., 2004).
- محافظت از منابع سازمانی: تنوع گسترده‌ای از رفتارها را در بر می‌گیرد که هدف آنها ارتقاء و حمایت و دفاع از اهداف سازمان است (Podsakoff et al., 2000).

¹ Podsakoff

² Meyer

- هماهنگی متقابل شخصی (احترام و تکریم): این بُعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند و جلسات مشاوره مابین مدیران و کارکنان به منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار می‌شود (Bienstock et al., 2019).
- در ارتباط با متغیرهای اصلی تحقیق پژوهش‌هایی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته که خلاصه نتایج این پژوهش‌ها در جدول شماره ۱ ارایه گردیده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش (Source: By author)

نام محقق و سال	عنوان تحقیق	خلاصه یافته‌های تحقیق
Bahauddini et al., 2021	هوش فرهنگی در کارکنان پرستاری: ارتباط آن با تعامل اجتماعی	نتایج نشان داد که برنامه‌ریزی و انجام مداخلات حین خدمت و توجه بیشتر در طول تحصیل برای افزایش هوش فرهنگی و تعامل اجتماعی دانشجویان ضروری است که می‌تواند بر ارتباط بین بیمار و پرستار تأثیرگذار باشد و در نتیجه مراقبت با کیفیت بالاتری ارایه شود.
Mohammadi Shahroudi et al., 2017	بررسی اثر هوش فرهنگی بر رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق نقش میانجیگری همدلی فرهنگی کارکنان	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هوش فرهنگی بر همدلی فرهنگی تأثیر معنادار دارد. به‌علاوه، متغیر همدلی فرهنگی نیز بر سه ابعاد جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی تأثیر معنادار دارد. از طرفی همدلی فرهنگی نیز نقش میانجی را در ارتباط بین هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی دارد.
Esmaeili & Seidzadeh, 2017	تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی	نتایج نشان داد رضایت شغلی بطور مستقیم بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد و بطور غیرمستقیم و با نقش واسطه‌ای وفاداری سازمانی نیز این تأثیر اثبات گردید. علاوه بر این رضایت شغلی نیز بر وفاداری سازمانی نقش تأثیر مستقیم و معناداری دارد.
Lam et al., 2022	تأثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان هتل‌های لوکس	نتایج نشان داد که هوش فرهنگی و ابعاد چهارگانه آن شامل فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد.
Takdir et al., 2020	تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان	نتایج نشان داد که هوش فرهنگی بالاتر رضایت شغلی را افزایش داده و در نهایت منجر به ارتقای عملکرد کارکنان می‌گردد.
Kock & Turan, 2018	تأثیر هوش فرهنگی بر مهارت‌های اجتماعی دانشجویان دانشگاه	نتایج نشان داد که ارتباط مثبت و معناداری بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی و مهارت‌های اجتماعی وجود دارد.
Bakotic, 2016	ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد	رضایت شغلی نقش بیشتری در تعیین عملکرد نسبت به نقش عملکرد در تعیین رضایت شغلی دارد.
Modassir & Singh, 2008	رابطه بین هوش هیجانی با رهبری تحولی و رفتار شهروندی سازمانی	نتایج نشان داد که هوش هیجانی مدیران، با فضیلت مدنی، وجدان و نوع دوستی زیردستان، رابطه مثبت دارد، اما بین هوش هیجانی و رهبری تحولی رابطه وجود نداشت. نتایج نشان دادند که تمامی ابعاد هوش هیجانی مدیران از جمله همدلی، دو بعد رفتار شهروندی سازمانی یعنی وجدان و نوع دوستی را پیش‌بینی می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش

با بررسی ابعاد متغیرهای اصلی و بر مبنای پیشینه نظری و تجربی پژوهش، فرضیات ذیل مورد بررسی قرار گرفت.

فرضیه اصلی:

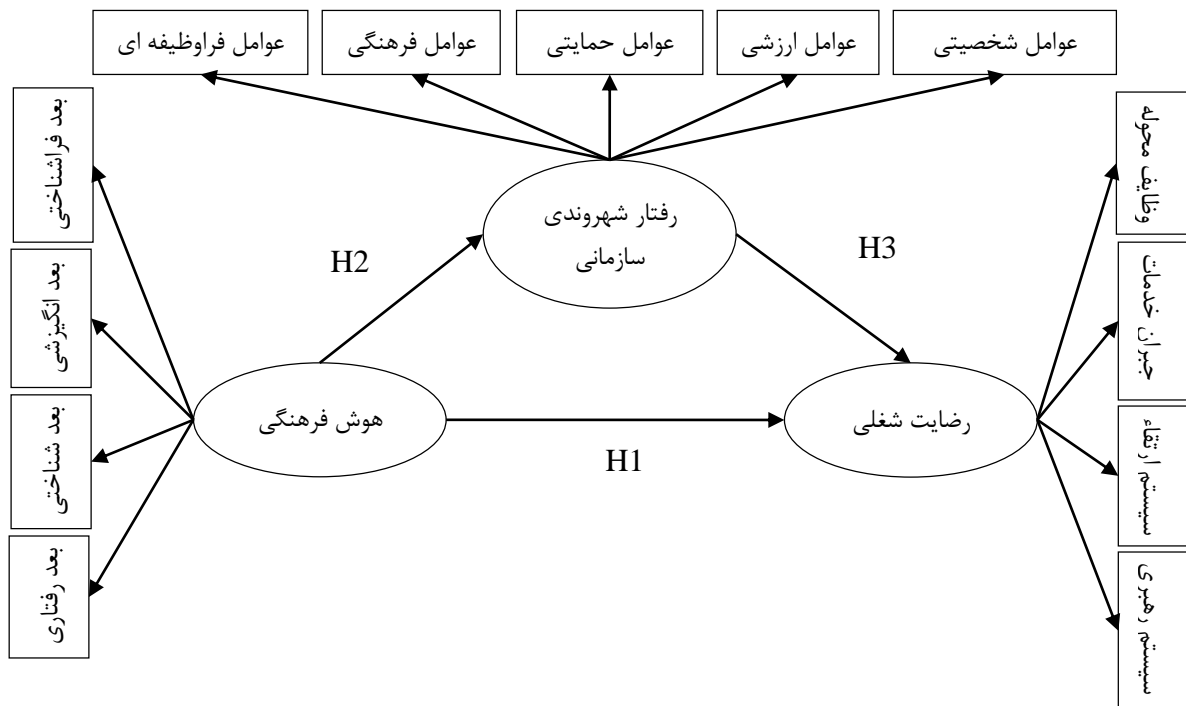
هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد.

فرضیه‌های فرعی:

هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد.

هوش فرهنگی بر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد.

رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب تأثیر معناداری دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش (Judit & Rudnak, 2023)

روش پژوهش

این پژوهش از بُعد فلسفی از نوع پژوهش‌های اثبات‌گرا می‌باشد. از حیث رویکرد نیز رویکرد کمی داشته و با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه داده‌های مورد نظر گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیوم جنوب (سالکو) به تعداد ۲۳۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با توجه به رده سازمانی (معاونین، مدیران، رؤسا و سرپرستان، کارشناسان، اپراتورها) تعداد ۳۴۰ نفر

به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. پاسخ دهندگان در این پژوهش بر اساس ۳ متغیر سن، سطح تحصیلات و رده سازمانی انتخاب شدند. از بُعد سطح تحصیلات تعداد ۸ نفر با مدرک دکتری تخصصی، ۸۷ نفر با مدرک کارشناسی ارشد، ۱۴۵ نفر با مدرک کارشناسی، ۴۸ نفر با مدرک کاردانی و ۵۲ نفر دیپلم و پایین تر بودند. از نظر رده سازمانی نیز ۴ نفر معاون، ۱۵ نفر مدیر، ۱۵ نفر رؤسا و سرپرستان، ۵۱ نفر کارشناس و ۲۵۵ نفر اپراتور انتخاب شدند. از بُعد متغیر سن نیز تعداد ۲۸ نفر در بازه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال، ۸۴ نفر در بازه زمانی ۳۱ تا ۳۵ سال، ۱۴۲ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال و تعداد ۸۶ نفر نیز بالاتر ۴۰ سال داشتند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه هوش فرهنگی پرادو (۲۰۰۶) با ۲۸ سؤال و در ابعاد فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری؛ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی مارکوزی و کاترین (۲۰۰۴) و نیز پرسشنامه رضایت شغلی وایس و همکاران (۱۹۹۷) با ابعاد رضایت از وظایف محوله، رضایت از سیستم جبران خدمات، رضایت از سیستم ارتقاء و رضایت از سیستم رهبری استفاده گردید که روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوا بر مبنای نظر ۵ نفر از اساتید دانشگاه که در زمینه منابع انسانی دارا سی تخصص و تجربه لازم بودند ارزیابی گردید. همچنین، روایی سازه‌ای پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم افزار Smart PLS مورد ارزیابی قرار گرفت. در ابتدا برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از آزمون بارتلت و شاخص KMO استفاده گردید که با توجه به اینکه مقدار شاخص بارتلت برای همه مؤلفه‌های تحقیق بالاتر از ۰/۷ محاسبه گردید، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب تشخیص داده شد. برای اطمینان از روایی گویه‌ها نیز از آزمون روایی همگرا استفاده گردید. برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و بار عاملی استفاده گردید که سازگاری درونی گویه‌های هر مفهوم را نشان می‌دهند.

جدول ۲. وضعیت برازش مدل اندازه گیری و ساختاری (Source: By author)

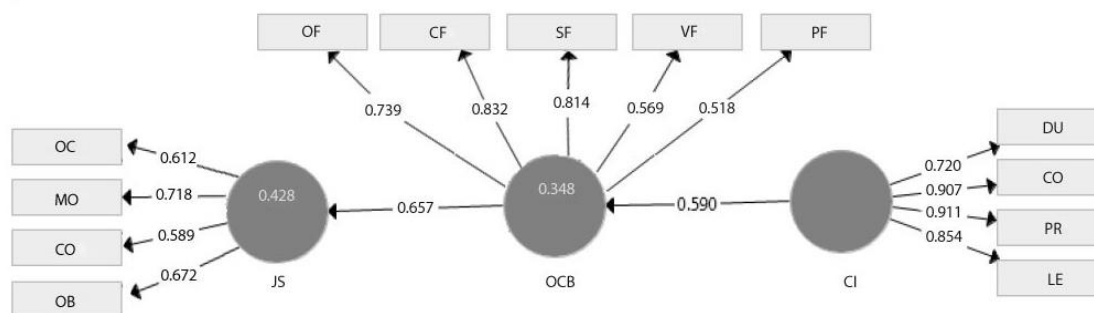
متغیرها	برازش مدل های اندازه گیری				
	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین واریانس	واریانس تبیین شده	برازش مدل ساختاری
هوش فرهنگی	مؤلفه اصلی	۰/۸۸	۰/۹۱	۰/۷۹	۰/۰۴
	بعد فراشناختی	۰/۸۹	۰/۹۰	۰/۷۴	-
	بعد انگیزشی	۰/۷۹	۰/۸۶	۰/۷۱	-
	بعد شناختی	۰/۸۶	۰/۸۹	۰/۷۴	-
	بعد رفتاری	۰/۸۹	۰/۹۲	۰/۷۳	-
رفتار شهروندی سازمانی	مؤلفه اصلی	۰/۸۱	۰/۸۹	۰/۷۲	۰/۰۲
	عوامل شخصیتی	۰/۷۹	۰/۸۳	۰/۶۸	-
	عوامل ارزشی	۰/۷۴	۰/۸۱	۰/۷۱	-
	عوامل حمایتی	۰/۷۶	۰/۸۰	۰/۶۹	-
	عوامل فرهنگی	۰/۷۸	۰/۸۱	۰/۷۱	-
رضایت شغلی	عوامل فراوظیفه‌ای	۰/۷۷	۰/۸۲	۰/۷۴	-
	مشلفه اصلی	۰/۸۶	۰/۹۱	۰/۶۸	۰/۰۱

-	-	۰/۶۶	۰/۹۳	۰/۸۷	رضایت از وظایف محوله
-	-	۰/۶۸	۰/۹۴	۰/۸۸	رضایت از سیستم جبران خدمات
-	-	۰/۷۱	۰/۹۱	۰/۸۴	رضایت از سیستم ارتقاء
-	-	۰/۶۹	۰/۹۲	۰/۸۹	رضایت از سیستم رهبری

به منظور بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش نیز از شاخص‌های واریانس تبیین شده و قدرت ارتباط پیش بین مدل استفاده گردید. میزان شاخص واریانس تبیین شده در صورتی که از ۰/۷۰ بیشتر باشد، نشان دهنده توانایی مناسب متغیرهای مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته است. همچنین، در صورتی که میزان شاخص ارتباط پیش بین مدل بیشتر از صفر باشد، اهمیت مطلوب قدرت پیش بینی کنندگی مدل را نشان می‌دهند. در جدول شماره ۲ به تفکیک متغیرهای تحقیق نشان داده شده است و وضعیت مطلوب شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری را نشان می‌دهد.

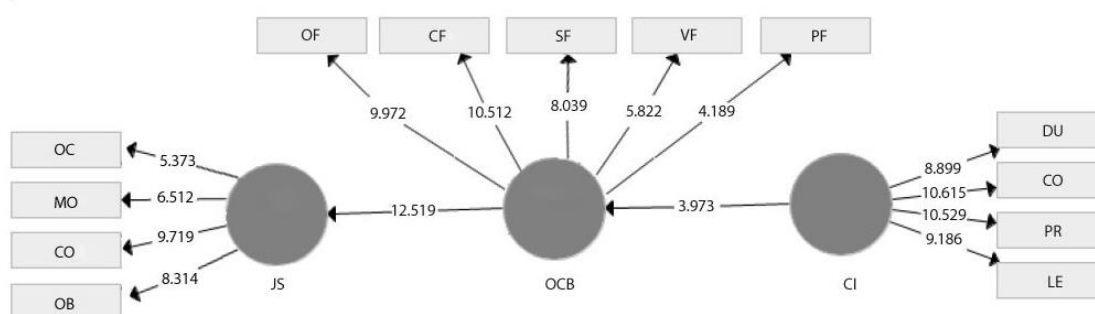
یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده شده است. در نمودار شماره ۲ مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد و در نمودار شماره ۳ مدل در حالت معنی داری پارامترها ارائه شده است.



نمودار ۲. مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد

با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵ در این پژوهش و نظر به اینکه میزان P-Value برای همه فرضیات کمتر از ۰/۰۵ بوده، همه فرضیات که مورد تأیید قرار می‌گیرد. در جدول شماره ۳ خلاصه نتایج حاصل از تحقیق ارائه شده است.



نمودار ۳. مدل پژوهش در حالت معناداری پارامترها

تحلیل نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط میان هوش فرهنگی و رضایت شغلی در شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب (سالکو) نشان می‌دهد که مقدار ضریب مسیر مثبت و معنادار است؛ بنابراین نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۳. تحلیل نقش میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی

گام	متغیر مستقل	متغیر وابسته	β	C.R	Sig
۱	هوش فرهنگی	رضایت شغلی	۰/۶۲۸	۰/۰۲۸	۰/۰۰۰
۲	هوش فرهنگی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۹۰	۰/۰۱۶	۰/۰۰۰
۳	رفتار شهروندی سازمانی	رضایت شغلی	۰/۶۵۷	۰/۰۳۶	۰/۰۰۰
۴	هوش فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی	رضایت شغلی	۰/۳۸۷	۰/۰۲۳	۰/۰۰۰

جهت محاسبه میزان اثر غیر مستقیم هوش فرهنگی بر رضایت شغلی همان‌گونه که در جدول ۳ ملاحظه می‌گردد، به ترتیب مقدار ضریب مسیر تأثیر هوش فرهنگی بر رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۵۹۰ و تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی ۰/۶۵۷ محاسبه گردید. بنابراین، میزان تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب (سالکو) برابر ۰/۳۸۷ محاسبه می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

در محیط کاری صنعتی که رفتارهای چندفرهنگی، با خرده فرهنگ‌های مختلف و سطوح هوش فرهنگی متفاوت وجود دارد، نوع رفتارها و عملکردها نیز متفاوت است. افرادی که از نظر هوش فرهنگی در سطح پایینی قرار دارند، کمتر با همکارانشان ارتباط سازنده برقرار می‌کنند و به نوعی منزوی می‌شوند و به دنبال آن تمایل و انگیزه آنان برای رفتار شهروندی سازمانی و نیز رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد هوش فرهنگی با

نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب (سالکو) تأثیر مثبت و معناداری دارد که با نتایج تحقیقات لام، چنگ و لوگوسی (۲۰۲۲) و تکدیر و همکاران (۲۰۲۰) همسو می‌باشد. نتایج این پژوهش تأثیر هوش فرهنگی بر رفتار شهروندی سازمانی را تأیید می‌کند. دلیل این امر را باید در رابطه مؤلفه‌های رفتاری، شناختی، انگیزشی و فراشناختی هوش فرهنگی جستجو کرد. اگر افراد احساسات همکاران را در شرایط مختلف درک کنند (بعد احساسی و شناختی) و واکنشی متناسب با آن احساسات به همکاران نشان دهند (بعد فراشناختی و رفتاری)، می‌توانند ارتباط مؤثر و اثربخشی داشته باشند و در سازمان رفتارهای شهروندی سازمانی را تقویت کنند. لذا، درک شناختی و احساسی مناسب از همکاران می‌تواند در رفتارهای شهروندی سازمانی و نهایتاً رضایت شغلی کارساز باشد. این یافته با نتایج تحقیق محمدی شهروندی و همکاران (۱۳۹۷) همسو می‌باشد.

همچنین، نتایج تحقیق مؤید تأثیر مثبت و معنادار رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت شغلی است. وجود رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان پیامدهایی را به دنبال خواهد داشت که مهم‌ترین آنها عبارت هستند از: افزایش بهره‌وری، عملکرد، اثربخشی، ارتقای روابط مثبت میان کارکنان، کارایی بیشتر در تخصیص منابع، کاهش هزینه‌های نگهداری، فراهم کردن انعطاف لازم برای ابداع و نوآوری، بهبود خدمت رسانی به مشتری و استفاده اثربخش از منابع کمیاب که در نهایت می‌تواند رضایت شغلی را در کارکنان افزایش دهد. این یافته با نتایج تحقیق تکدیر و همکاران (۲۰۲۰) و باکوئیک (۲۰۱۶) همسو می‌باشد.

در راستای نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود با توجه به تنوع فرهنگ‌ها و دیدگاه‌های کارکنان، مدیران شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب در بخش‌های مختلف هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی را آموزش و ترویج دهند و با تیم‌سازی و فعالیت‌های گروهی رفتارهای شهروندی در میان پرسنل تقویت شده و روحیه همکاری و مشارکت و همدلی در افراد افزایش یابد. مدیریت به تناسب موقعیت و مقام سازمانی نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری رفتار شهروندی سازمانی و نیز تقویت هوش فرهنگی در کارکنان دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران شرکت مجتمع صنایع آلومینیم جنوب (سالکو) با توسعه و بهبود تعاملات و ارتباطات مؤثر در سازمان، برگزاری جلسات حل مشکلات و چالش‌ها، استفاده از سیستم‌های انگیزشی و پاداش‌دهی در این زمینه اقدام نمایند. احترام و اعتماد متقابل و استفاده از منشور اخلاقی در سازمان، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، دادن آزادی و اختیار عمل معقول و متناسب با سطح توانمندی‌های افراد در توسعه هوش فرهنگی و رضایت شغلی تأثیر گذار است. در راستای ارتقای میزان رضایت شغلی کارکنان، پیشنهاد می‌گردد مدیران شرکت سالکو نظام پیشرفت و ارتقای شغلی از طریق محور قرار دادن شایسته‌گزینی و شایسته‌سالاری، ایجاد فرصت‌های عادلانه و رقابتی برای ارتقای کارکنان، توجه به برنامه‌ریزی و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی در سازمان، بهره‌گیری از سیستم ارزشیابی عملکرد به عنوان بستری برای شناسایی و ارتقای شغلی را مدنظر قرار دهند. همچنین، ایجاد محیط مشارکتی و پیاده‌سازی نظام پیشنهادات و نیز اجرای شیوه‌های مدیریت کیفیت جامع و مدیریت بر مبنای هدف در راستای ارتقای رضایت شغلی کارکنان، مدنظر قرار دادن شرایط ایمنی و آینده شغلی کارکنان به منظور ارتقای

سطح کیفیت زندگی آن‌ها و اجرای مسیرهای شغلی بلندمدت و توجه به عوامل رفاهی و بهبود وضعیت سلامت جسم و روان کارکنان می‌تواند در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی مؤثر باشد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان به نسبت سهم برابر در این پژوهش مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Bahauddini, F., Rashidinejad, M., Jahani, Y., Iqbali, T., & Azizadeh Farouzi, M. (2021). Cultural intelligence in nursing staff: its relationship with social interaction. *Culture and Health Promotion Journal*, 5(2), 228-236. [In Persian]
- Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Economic Research*, 14(5), 118-130.
- Behari, J., Behari, S., Mohammadi, S., & Bejaleh, M. (2021). Investigating the mediating role of job satisfaction in the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior in the hotel industry (a case study of hotels in Tabriz city). *Journal of Tourism and Development*, 10(1), 257-271. [In Persian]
- Bienstock, C., Carol, D. W., Carol, S., & Rachel, K. (2019). Organizational Citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Marketing*, 17(4), 357-378.
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 1, 27-30.
- Chu, c.-I. (2001). *Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model*. [Doctor of Philosophy degree, University of Iowa].
- Esmaeili, M. R., & Seidzadeh, H. (2017). The Survey of Job Satisfaction Eeffect on Performance with Mediating Role of Organizational Loyalty. *Management Studies in Development and Evolution*, 25(83), 51-68. <https://doi.org/10.22054/jmsd.2017.7478> [In Persian]
- Fata, L., Zabihi Zazoly, A., Gholami, M., & Hazrati, H. (2017). Role of cultural intelligence and job satisfaction in predicting organizational commitment of nurses: a case study. *J. Health Based Res.* , 3(1), 87-97.
- Garg, P., & Renu, R. (2006). Climate profile and OCBs of teachers in public and private schools. . *International Journal of Educational Management*, 20(7), 29-41.
- Guang, X. C., P. . (2022). The Effects of Cultural Intelligence on Leadership Performance among Chinese Expatriates Working in Thailand. *Asian Bus. Manag.*, 106-128.
- Judit, G., & Rudnak, I. (2023). Exploring the Relationship between Cultural Intelligence (CQ) and Management Competencies (MC). *Sustainability*, 15, 1. <https://doi.org/10.3390/su15075735>

- Kernodle, T. A. (2007). *Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a hierarchical linear modeling study*. [Ph.D. thesis, New York, USA.].
- Kock, K., & Turan, M. (2018). The Impact of Cultural Intelligence on Social Skills among University Students. *Journal of Education and Learning*, 7(6), 241-249.
- Lam, R., Cheung, C., & Lugosi, P. (2022). The Impacts of Cultural Intelligence and Emotional Labor on the Job Satisfaction of Luxury Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 21(5), 158-169.
- Modassir, A., & Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership Studies*, 4(1), 3-21.
- Mohammadi Shahroudi, H., Shirazi, A., & Sadeghi, F. (2017). Investigating the effect of cultural intelligence on organizational citizenship behaviors through the mediating role of employees' cultural empathy. *Change Management Research Journal*, 10(20), 45-66. [In Persian]
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical lit literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 63-513.
- Schneider, B., Hanges, P. J., Smith, D. B., & Salvaggio, A. N. (2023). Which comes first: employee attitudes or organizational financial and market performance? *The Journal of applied psychology*, 88(5), 836–851. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.836>
- Takdir, S., Tantri, Y., & Rahmat Syah, R. A. (2020). Cultural Intelligence Effect on Job Satisfaction over Employee Performance. *Journal of Business Management*, 16(3), 87-96.
- Ward, C., Fischer, R., Lam, F. S. Z., & Hall, L. (2020). The convergent, discriminant, and incremental validity of scores on a self-report measure of cultural intelligence. *Educational and Psychological Measurement*, 69(1), 85-105.
- Yew, L. T. (2018). Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 4(1), 85-101.