





معاونت پژوهش و فن آوری به نام خدا منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

- ۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.
- ۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.
- ۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.
- ۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیرحرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیرعلمی می آلاینند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب فریدون کریمی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۸ از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی رابطه هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران " با کسب نمره ۱۷/۹۹ دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.

این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: فریدون کریمی

تاریخ و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه آموزشی: مدیریت

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: آموزشی

عنوان

بررسی رابطه هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان

شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران

استاد راهنما

دکتر مسلم صالحی

نگارش

فریدون کریمی

زمستان ۱۳۹۳



صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A.)
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی گروه آموزشی: مدیریت
پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

نام و نام خانوادگی دانشجو: فریدون کریمی در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۸

رشته: مدیریت گرایش: آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان بررسی رابطه هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی

کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران

با درجه بسیارخوب و نمره ۱۷/۹۹ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضاء هیأت داوری سمت امضاء اعضای هیأت داوری

۱- دکتر مسلم صالحی استاد راهنما

۲- دکتر حجت اله فانی استاد داور

۳- دکتر کاترین فکری استاد داور

مدیر / معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تأیید است.

مهر و امضاء

تقدیر و تشکر

سپاس خدای را سزااست که تا صدایش می‌کنم پاسخ می‌گوید...

و اینک در آغاز یک پایان بر خود لازم می‌دانم که از خانواده عزیزم که همواره مشوق من در راه تحصیل علم بوده‌اند و در این راه از هیچ تلاشی فروگذار نکرده‌اند قدردانی و تشکر کنم. از راهنمایی‌ها و شکیبایی بی‌دریغ استاد عزیزم آقای دکتر مسلم صالحی که با مهربانی، صبر و حوصله فراوان و دقت نظر وصف ناپذیر در تمامی مراحل کار، راهنما و مشوق اینجانب در پیشبرد این پایان نامه بودند و زحمات بسیاری را متحمل شدند قدردانی و تشکر می‌کنم. با تشکر فراوان از جناب آقای عباس قلتاش مدیر گروه محترم و آقایان دکتر احمد رضا اوجی و دکتر نادر شهامت که خالصانه و بدون هیچ چشم داشتی دانسته‌های ارزنده‌شان را به اینجانب منتقل نموده‌اند.

همچنین بر خود لازم و واجب می‌دانم که از کلیه اساتید و کارکنان که در طول دو سال تحصیل در دانشگاه مرودشت هر یک به نوعی مرا مورد لطف و عنایت خود قرار دادند تشکر کنم.

با آرزوی موفقیت و سعادت برای همه

به تمامی دلسوزان عرصه علم و تحقیق

به همسر

به پاس قدر دانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای من فراهم آورده است و سایه مهربانیش سایه ساز زندگیم می باشد، او که اسوه صبر و تحمل بوده و مشکلات مسیر را برایم تسهیل نمود.

فهرست مطالب

شماره صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	مقدمه.....
۳	بیان مسأله.....
۵	اهمیت موضوع.....
۷	اهداف پژوهش.....
۷	فرضیه های پژوهش.....
۸	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها.....
۸	تعاریف نظری.....
۹	تعاریف عملیاتی.....
	فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش
۱۱	مقدمه.....
۱۱	هوش فرهنگی.....
۱۱	تعاریف هوش فرهنگی.....
۱۳	هوش فرهنگی چیست؟.....
۱۶	ابعاد هوش فرهنگی.....
۱۷	نگرش چهارعاملی در سنجش هوش فرهنگی.....
۱۹	انواع شخصیت ها در هوش فرهنگی.....
۲۰	استفاده از هوش فرهنگی.....
۲۱	آموزش هوش فرهنگی.....
۲۳	توسعه هوش فرهنگی.....
۲۴	هوش فرهنگی و سازگاری.....
۲۵	هوش فرهنگی و سازش شغلی.....
۲۵	رشد هوش فرهنگی مدیران.....
۲۶	هوش فرهنگی در مدیریت منابع انسانی.....
۲۷	تقویت هوش فرهنگی.....
۳۱	تعاریف و مفاهیم جو سازمانی.....

۳۱	تعریف جو سازمانی.....
۳۲	تفاوت جو با فرهنگ سازمانی.....
۳۴	نظریه های جو سازمانی.....
۳۶	شاخص های جو سازمانی.....
۳۶	شاخص های جو سالم سازمانی.....
۳۷	مولفه های جو سازمانی.....
۳۸	دیدگاههای گوناگون در مورد شکل گیری جو سازمانی.....
۳۹	رضایت شغلی.....
۳۹	تعاریف رضایت شغلی.....
۴۰	مفهوم رضایت شغلی در سازمان.....
۴۲	انواع رضایت شغلی.....
۴۳	شاخص های رضایت شغلی.....
۴۳	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....
۴۵	نظریه های رضایت شغلی.....
۴۷	عوامل مؤثر در رضایت شغلی.....
۴۸	نقش کارفرما در افزایش رضایت شغلی.....
۴۹	پیامدهای رضایت شغلی.....
۵۰	راهکارهایی برای افزایش رضایت شغلی کارکنان.....
۵۱	پیشینه پژوهش.....
۵۱	پژوهش های خارج از کشور.....
۵۴	پژوهش های داخل کشور.....
۶۰	جمع بندی.....

فصل سوم: روش پژوهش

۶۲	روش پژوهش.....
۶۲	جامعه پژوهش.....
۶۲	حجم نمونه و روش نمونه گیری.....
۶۳	ابزار گردآوری اطلاعات.....
۶۳	پرسشنامه هوش فرهنگی آنگ و همکاران (۲۰۰۳).....
۶۴	پرسشنامه جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳).....

۶۶	پرسشنامه رضایت شغلی
۶۸	روش گردآوری اطلاعات
۶۸	روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۹	ملاحظات اخلاقی پژوهش

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

۷۰	یافته های پژوهش
۷۰	الف) یافته های توصیفی
۷۲	ب: یافته های استنباطی
۷۲	فرضیه اصلی
۷۲	فرضیه های فرعی

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۷۵	خلاصه پژوهش
۷۶	بحث و نتیجه گیری
۷۶	تبیین یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش
۸۰	محدودیت ها
۸۰	پیشنهادات
۸۰	پیشنهادات کاربردی
۸۱	پیشنهادات پژوهشی
۸۳	منابع
۸۸	پیوست ها
۱۰۵	چکیده انگلیسی

فهرست جدول ها

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۳- جامعه آماری و نمونه آماری به تفکیک زیرمجموعه های مدیریتی.....	۶۳
جدول ۲-۳- ابعاد هوش فرهنگی و شماره سوالات مربوطه.....	۶۳
جدول ۳-۳- پایایی پرسشنامه هوش فرهنگی در پژوهش حاضر.....	۶۴
جدول ۴-۳- ابعاد جوسازمانی و شماره سوالات مربوطه.....	۶۵
جدول ۵-۳- پایایی پرسشنامه جوسازمانی در محیط کار در پژوهش فولادی (۱۳۹۲).....	۶۵
جدول ۶-۳- پایایی پرسشنامه جوسازمانی در پژوهش حاضر.....	۶۶
جدول ۷-۳- ابعاد رضایت شغلی و شماره سوالات مربوطه.....	۶۷
جدول ۸-۳- پایایی پرسشنامه شاخص توصیف شغلی در پژوهش ارشدی و شکرکن (۱۳۸۶).....	۶۷
جدول ۹-۳- پایایی پرسشنامه رضایت شغلی در پژوهش حاضر.....	۶۸
جدول ۱-۴- بررسی میانگین و انحراف استاندارد هوش فرهنگی و ابعاد آن.....	۷۰
جدول ۲-۴- بررسی میانگین و انحراف استاندارد جوسازمانی و ابعاد آن.....	۷۱
جدول ۳-۴- بررسی میانگین و انحراف استاندارد رضایت شغلی و ابعاد آن.....	۷۱
جدول ۴-۴- ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی و جوسازمانی.....	۷۲
جدول ۵-۴- ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی.....	۷۲
جدول ۶-۴- ضریب همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و جوسازمانی.....	۷۲
جدول ۷-۴- ضریب همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و رضایت شغلی.....	۷۳
جدول ۸-۴- جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین ابعاد هوش فرهنگی و جوسازمانی.....	۷۳
جدول ۹-۴- جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین ابعاد هوش فرهنگی و رضایت شغلی.....	۷۴

فهرست شکل ها

<u>عنوان</u>	<u>شماره صفحه</u>
شکل ۱-۲- مدل توسعه هوش فرهنگی.....	۲۴
شکل ۲-۲-الگوی آموزش فرهنگی حلقه های سه گانه.....	۳۰
شکل ۳-۲- سنخ شناسی جو مدارس.....	۳۵
شکل ۴-۲- شاخص های جو سازمانی.....	۳۶
شکل ۵-۲- مراحل بهبود جو سازمان.....	۳۷

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران انجام گردید. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان رسمی شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران در سال ۱۳۹۳، متشکل از ۳۸۲۳ نفر بود. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان (دلاور، ۱۳۸۱) برابر ۳۴۲ نفر محاسبه گردید. نمونه گیری به روش تصادفی طبقه ای انجام شد. برای جمع آوری داده ها، از پرسشنامه هوش فرهنگی آنگ و همکاران (۲۰۰۳)، پرسشنامه جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳) و شاخص توصیفی شغل (JDI) اسمیت، کندال و هالین (۱۹۶۹) استفاده شد که روایی محتوایی آنها توسط اساتید و کارشناسان مورد تایید قرار گرفت. برای تحلیل داده ها از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج نشان دادند که بین هوش فرهنگی و ابعاد آن با جو سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد ضمناً ابعاد هوش فرهنگی قادر به پیش بینی جو سازمانی می باشند. همچنین بین هوش فرهنگی و ابعاد آن با رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و نیز ابعاد هوش فرهنگی قادر به پیش بینی رضایت شغلی می باشند.

واژه های کلیدی

هوش فرهنگی، هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی انگیزشی، هوش فرهنگی رفتاری، جو سازمانی، رضایت شغلی.

فصل اول:

کلیات پژوهش

مقدمه

بسیاری از سازمان‌های هزاره سوم چند فرهنگی هستند، تولیدات در یک یا چند کشور طراحی و برنامه ریزی می‌شوند و در سایر کشورها به فروش می‌رسند. این واقعیت به روابط چند جانبه گسترده‌ای بین کارکنان می‌انجامد، درحالی‌که ممکن است حتی فرهنگ دو عضو سازمان با هم بسیار متفاوت باشد. روز به روز بر تعداد شرکت‌هایی که باید به صورت فراملی اداره شوند افزوده می‌شود؛ هرچند ممکن است بازار این شرکت‌ها همچنان محلی یا منطقه‌ای باقی بماند، اما نوع رقابت آنها جهانی شود. پس راهبردهای آنها هم باید جهانی باشد، چه در حوزه فناوری و مالی و چه در حوزه فرآورده‌ها و بازار (ترنندیس^۱، ۲۰۰۶).

در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر، لازم است استرس‌های ناشی از شوک فرهنگی و اختلالات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. برای این منظور به سازگاری و تعدیل موثر فرهنگ‌ها نیاز است. مطرح شدن هوش فرهنگی به عنوان یک مفهوم کلیدی در مدیریت اقتصاد جهانی از اهمیت بسزایی برخوردار است. هوش فرهنگی عامل موثری است که می‌تواند بر روی بسیاری از مولفه‌های سازمانی تاثیرگذار باشد؛ از جمله عواملی که هوش فرهنگی می‌تواند بر آنها موثر باشد، جو سازمان، سازش شغلی و رضایت یا نارضایتی کارکنان در محیط‌های کاری است.

جو سازمانی مربوط به تعیین ویژگی‌های قابل اندازه‌گیری محیط کار است که بطور مستقیم یا غیر مستقیم توسط کسانی که در این محیط کار می‌کنند درک شده است و فرض می‌شود که روی انگیزش و رفتارشان تاثیر می‌گذارد (کارن^۲، ۲۰۰۰). جو سازمانی به ادراکات عمومی کارکنان از محیط کارشان برمی‌گردد که تحت تاثیر سازمان رسمی و غیررسمی، شخصیت و نیازهای اعضا رهبری سازمان حاصل می‌شود (میرکمالی، ۱۳۷۸).

^۱. Triandis

^۲. Karen

جو حاکم بر هر سازمان، به طور مسلم بر روحیه ی افراد آن سازمان تأثیر می گذارد و به تبع آن باعث رضایتمندی یا نارضایتی شغلی افراد شاغل در آن سازمان می شود. در صورتی که افراد شاغل از شغل خود رضایت نداشته باشند، این امر باعث کاهش اثربخشی و کارایی سازمان خواهد شد و سازمان به هدفها و خواسته های خویش نخواهد رسید (نوربخش و میرنادری، ۱۳۸۴).

رضایت مندی شغلی شامل نگرش مثبت یا منفی فرد از شغل می باشد و متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست ها، رویه ها، ابعاد شغلی، تنظیم کار و ویژگی های شخصی کارکنان می باشد. رضایت شغلی همچنین بر رفتار سازمانی، میزان تأخیر، غیبت و ترک خدمت کارکنان تأثیری می گذارد. بنابراین رضایت مندی کارکنان از شغل و سازمان موجب موفقیت در کار و اثربخشی آن ها خواهد شد. نظر صاحب نظران داشتن روحیه خوب گروهی متضمن تلاش سازمانی و وحدت اهداف کارکنان می گردد، بسیاری معتقدند روحیه پدیده ای گروهی بوده و موجب درک درست کارکنان از حقایق در موقعیت های سازمانی می شود (سید جوادین، ۱۳۸۴).

بیان مسأله

رضایت شغلی از جمله عواملی است که در زندگی افراد تأثیر بسزایی دارد، در صورتی که افراد از شغل و زندگی خود راضی و خوشنود باشند نتیجه آن در زندگی آنان مشخص است و آنها نسبت به زندگی خوشبین هستند و معتقدند در صورتی که تلاش کنند به آن می رسند، اهداف دست نیافتنی در نظر آنان دست یافتنی است، در صورتی که افرادی که از زندگی خود راضی و خوشنود نیستند و در اصل ناراضی هستند از همه چیز گله می کنند و هنگامی که به اهداف خود دست پیدا نمی کنند آن را به گردن دیگران می اندازند. رضایت شغلی نتیجه ادراکات کارکنان است که محتوا و زمینه شغلی و آن چیزی را که برای کارمندان سودمند است فراهم می کند، رضایت شغلی یک احساس مثبت یا مطبوع است که پیامد آن با توجه به تجربه فرد است، این حالت و احساس مثبت کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می شود (صفایی، ۱۳۸۷).

در دنیایی که عبور از مرزها کاری عادی و ساده شده است، داشتن هوش فرهنگی یک نیاز حیاتی برای همه مدیران و کارکنان است. مدیران موفق رمز برخورد با فرهنگ های گوناگون ملی، فراملی و سازمانی را به خوبی می آموزند و از آموزه های خود نهایت استفاده را می برند (جوسنگ^۱، ۲۰۰۴).

^۱ Joo-seng

هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه های فرهنگ را براحتی می توان دید. عوامل آشکاری مثل هنر، موسیقی و سبک رفتاری از این جمله اند. اما بیشتر بخش های چالش برانگیز فرهنگ، پنهان است. عقاید، ارزش ها، انتظارات، نگرش ها و مفروضات عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی شوند اما بر رفتار افراد موثرند. هوش فرهنگی به افراد اجازه می دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می دهد (ارلی^۱، ۲۰۰۴). امروزه اکثر سازمان ها و افراد، هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی و قابلیت استراتژیک می دانند. در محیط و بازار جهانی، هوش فرهنگی اهرم مورد نیاز رهبران و مدیران تلقی می شود. سازمان ها و مدیرانی که ارزش استراتژیک هوش فرهنگی را درک کنند، می توانند از تفاوت ها و تنوع فرهنگی در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در بازار جهانی استفاده کنند. هوش فرهنگی به منزله چسبی است که می تواند در محیط متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افراد دارای هوش فرهنگی بالا، قادرند اثر قابل توجهی بر استراتژی های بازاریابی و توسعه محصول برای گروه های مشتریان در کشورهای مختلف داشته باشند. این افراد جز دارایی های ارزشمند سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می سازند (جوسنگ، ۲۰۰۴). خوشبختانه برخلاف سایر جنبه های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه ای و شغلی توانمند هستند، قابل پرورش و توسعه است. اما باید به این نکته توجه داشت که پرورش و توسعه هوش فرهنگی در سازمانهای مختلف به یک اندازه و کیفیت نیست چرا که سازمانهای مختلف از لحاظ ساختاری با یکدیگر تفاوتی دارند.

تفاوت سازمان ها منحصراً به وضعیت فیزیکی ساختمان، کمیت و کیفیت منابع انسانی و مادی موجود در آنها محدود نمی شود. هر سازمان دارای فرهنگ، آداب و رسوم، ارزش ها، هنجارها و روش های عمل مخصوص و نسبتاً پایداری است که شیوه رفتار آنها را براساس ویژگی ها می توان پیش بینی کرد. این فرهنگ یا خصوصیت که به ما اجازه می دهد یک سازمان را از سازمان دیگر متفاوت بدانیم، ناشی از عواملی نظیر هوش فرهنگی کارکنان و جو سازمانی موجود می باشد (علوی، ۱۳۸۱). جو سازمانی عاملی است که از بدو ورود افراد به سازمان می تواند بر آنها تاثیرگذار باشد. کارکنان در بدو ورود به سازمان انتظار دارند با جو سازمانی مطلوب و حمایت آمیزی مواجه شوند تا در لوای آن، نیازهای خود را تامین کرده و به رضایت مطلوبی از شغل و محیط کاری خود برسند. هرچه جو سازمانی مثبت تر باشد، برقراری روابط انسانی آسان تر خواهد بود و افراد رضایت بیشتری نسبت به سازمان پیدا خواهند کرد. بالعکس، جوهای بسته، ترس آور و یا منفی سبب بی اعتمادی، ترس، دوری و نفرت افراد از هم می شود که عامل مهمی در افزایش استرس های شغلی و نارضایتی کارکنان می باشد. جو سازمانی سالم و حمایتگر باعث اعتماد بیشتر افراد و روحیه بالای

^۱. Earley

آنان و بالطبع باعث افزایش کارایی و رضایت کارکنان می شود که افزایش رضایت کارکنان به نوبه خود عامل مهمی در افزایش اثربخشی سازمان محسوب می شود. از طرفی جوسازمانی ناسالم نوعی فشار ناشی از شغل به افراد وارد می کند و باعث نارضایتی در شغل می شود و تاثیر منفی بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی می گذارد. یکی از عوارض جوسازمانی ناسالم، نارضایتی شغلی است.

بنابراین آنچه که ما در این پژوهش دنبال آن بودیم پاسخگویی به این سوال بود که آیا بین هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران رابطه وجود دارد؟ مقدار این رابطه به چه میزان و به چه شکلی است؟

اهمیت موضوع

در میان مهارت های مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی حائز اهمیت است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. توانایی فرد برای تطبیق با ارزش ها، سنت ها و آداب و رسوم متفاوت از آنچه به آنها عادت کرده است و کار کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی، منبع بالقوه ای برای ایجاد مزیت رقابتی است. هوش فرهنگی جایی خودش را نشان می دهد که هوش عاطفی ناتوان است یعنی درجایی که با افرادی در محیط های ناآشنا سر و کار داریم (ارلی، ۲۰۰۴).

هوش فرهنگی برای تفاوتهای فرهنگی ناشی از تنوع قومی و جغرافیایی به کار می رود. هوش فرهنگی در بیشتر مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته، متوجه نحوه تعامل با فرهنگ های ملی بیگانه بوده است، اما قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد. از اینرو، مدیران محلی نیز می توانند از آن در تعاملات روزمره بهره گیرند. ضرورت استفاده و ارتقاء هوش فرهنگی در این است که چون کشور ما از لحاظ فرهنگی تنوع و تکثر بسیاری دارد و جامعه آماری پژوهش حاضر (شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران) نیز دارای افرادی با قومیتها و فرهنگهای متفاوت می باشد، لذا هوش فرهنگی می تواند پاسخگوی بسیاری از دغدغه های موجود برای مدیریت موفق در این تنوع فرهنگی باشد.

سازمان ها از جویکسانی برخوردار نیستند. همان گونه که اعضا متفاوتند، جونیز از سازمان به سازمان دیگر متفاوت است. جو موجب تمایز سازمانها از یکدیگر میگردد و در نتیجه نتایج کارها و فعالیت های سازمان را تحت تاثیر قرار داده و می تواند موجب افزایش روحیه و انگیزش کارکنان گردد و در رفتار و اعمال اعضا تاثیر گذار باشد. جوسازمانی به منزله یک پل عمل می کند. در یک طرف پل جنبه های عینی و محسوس سازمان از قبیل ساختار، مقررات و شیوه های رهبری قرار دارند و در طرف دیگر روحیه و رفتار کارکنان واقع شده است. بدین ترتیب رفتار تابعی از شیوه های رهبری یا ساختار سازمانی نیست، بلکه هرکس از دریچه ای

که به رنگ ارزش‌ها، نیازها، و شخصیت خودش است به سازمان می‌نگرد و این همان ادراکاتی است که در طرز تفکر و رفتارش تاثیر می‌گذارد (دسلر، ۱۳۷۸).

سازمان‌ها برای انجام دادن امور سازمانی خود، علاوه بر معیارهای سازمانی و قانونی نیاز به مجموعه‌ای از رهنمودهای اخلاقی و ارزشی و محیطی مطلوب و باز دارند که آنان را در رفتار و اعمال اداری یاری دهد و نوعی هماهنگی و وحدت رویه در حرکت به سوی شیوه مطلوب جمعی و عمومی می‌سازد. در جو باز و مطلوب، کارکنان از رضایت شغلی قابل توجهی برخوردارند و انگیزه کافی برای غلبه بر مشکلات دارند. آنها دارای نیروی محرکه لازم برای ترتیب دادن کارها و حفظ تحرک سازمان هستند. به علاوه کارکنان به همکاری با سازمان خود افتخار می‌کنند. کارکنان به خوبی با یکدیگر همکاری می‌کنند و امور سازمان را تمام و کمال انجام می‌دهند. از طرفی در جو بسته و نامطلوب، کارکنان دچار نارضایتی شده و انگیزه آنها پایین می‌آید. که این امر سبب عدم تحرک کارکنان و در نتیجه انجام کار تکراری، خسته کننده و در نهایت نارضایتی آنها می‌شود. بازدهی کارکنانی که رضایت شغلی دارند و آنان که از کار خود ناراضی می‌باشند، همواره مورد بحث و بررسی صاحب نظران بوده است. پژوهشگرانی که به ارزش‌های انسانی اهمیت می‌دهند، چنین استدلال می‌کنند که رضایت شغلی باید از جمله هدف‌های اصلی سازمان باشد و سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم آورند که کارکنان را راضی نگه دارند. برخی دیگر به ارتباط رضایت شغلی با بهبود انگیزش کارکنان می‌اندیشند و به افزایش کارایی در نتیجه بهبود انگیزش توجه می‌کنند. هرچه سازمان دارای جو باز و مشارکتی باشد، کارمندان، عملکرد بهتری خواهند داشت و بالعکس. سازمان‌های دارای جو بسته همراه با مقررات خشک و غیرقابل انعطاف و در کل دارای مدیریت اقتدارگرا مانع شکوفایی توانایی‌های کارکنان و استفاده بهینه از این توانایی‌ها خواهند شد بنابراین مدیران می‌توانند تأثیر مهم و مثبتی در توسعه و بهبود جو سازمانی داشته باشند. از طرف دیگر چون جو سازمانی بر عملکرد، رضایت شغلی، روحیه و ... کارکنان تأثیر می‌گذارد، بر اهمیت آن افزوده می‌شود.

نقش نیروی انسانی کارآمد و پرانگیزه مستقیم در وظایف خطیرو پراهمیت منابع انسانی اثر می‌گذارد. منابع انسانی عمده ترین سرمایه و عامل راهبردی هر سازمان به حساب می‌آید، بویژه در شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران که اعمال سیاست‌های خط مشی گذاران و برنامه ریزان از طریق منابع انسانی انجام می‌پذیرد، منابع انسانی راضی و پرانگیزه در پیشبرد سیاست‌ها و برنامه‌های تنظیمی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود بهره‌وری منابع انسانی یاری رساند. عوامل رضایت شغلی در هر سازمانی می‌تواند به اقتضای شرایط آن سازمان متفاوت باشد. شناخت میزان رضایت شغلی کارکنان می‌تواند نقش مستقیمی در تحقق آرمان‌ها، اهداف بلند مدت و وظایف روزمره داشته باشد.

شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران به عنوان یک شرکت صنعتی و تولیدی دارای کادر اداری و فنی مستعد بروز علائم نارضایتی شغلی می باشد، پس توجه به این علائم و جلوگیری از بروز آنها و نیز افزایش هوش فرهنگی و ایجاد جوی مطلوب در این سازمان از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد. بر این اساس شناخت هر چه بهتر این متغیرها، تحقیقات و پژوهش های وسیعی را می طلبد. در چنین پژوهش هایی، علاوه برآنکه ماهیت و ابعاد این سازه ها را باید به خوبی مشخص کرد، اثرات و نیازهای سازمان به آن نیز باید مشخص گردد. اهمیت و ضرورت تحقیق حاضر نیز بر همین مبنی مشخص می گردد. پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش فرهنگی با جو سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران می پردازد.

اهداف پژوهش

هدف کلی

- ۱- تبیین رابطه بین هوش فرهنگی با جو سازمانی .
- ۲- تبیین رابطه بین هوش فرهنگی با رضایت شغلی .

اهداف فرعی

- ۱- تبیین رابطه بین ابعاد هوش فرهنگی با جو سازمانی.
- ۲- تبیین رابطه بین ابعاد هوش فرهنگی با رضایت شغلی.
- ۳- پیش بینی جوسازمانی از روی ابعاد هوش فرهنگی.
- ۴- پیش بینی رضایت شغلی از روی ابعاد هوش فرهنگی

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی

- ۱- بین هوش فرهنگی با جو سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین هوش فرهنگی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیه های فرعی

- ۱- بین ابعاد هوش فرهنگی با جو سازمانی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین ابعاد هوش فرهنگی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳- ابعاد هوش فرهنگی قادر به پیش بینی جو سازمانی می باشند.
- ۴- ابعاد هوش فرهنگی قادر به پیش بینی رضایت شغلی می باشند.