





## دانشگاه پیام نور

دانشکده: مدیریت و حسابداری

مرکز: پیام نور تهران (واحد غرب)

### پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه: علوم انسانی

### عنوان پایان نامه

بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی  
کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی استان لرستان

استاد راهنما: دکتر مجتبی رجب بیگی

استاد مشاور: دکتر حسن درویش

نویسنده: مریم محمدپور

فروردین، ۱۳۹۱

تقدیرم بہ

پدر دلسوز

مادر مہربان

و

ہمسر عزیزم

الهی گفתי کریمم ، امید بدان تمام است  
تا کرم تو در میان است ناامیدی حرام است

- سپاس پروردگار بزرگ و منان را که به این بنده ی حقیر عنایتی فرمود تا در راه کسب علم و دانش گامی کوچک بردارم.
- آنچه می بینید حاصل تلاشی است که بی هیچ ادعایشکس می کنم با این امید که خود را در آئینه ی قضاوت شما محک بزنم.
- یک تقاضا : دیدگاه خود را در این باره از من دریغ نکنید.
- یک آرزو : سرفراز و سلامت باشید.
- یک دنیا سپاس : از مساعدت های بی دریغ استاد راهنما: جناب آقای دکتر مجتبی رجب بیگی، استاد مشاور جناب آقای دکتر حسن درویش و استاد داور جناب آقای دکتر محمد علی سرلک و همینطور دیگر عزیزانی که صمیمانه مراد را انجام این مهم یاری نمودند.

مریم محمدپور

فروردین : ۱۳۹۱

## چکیده :

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه های آن رفتار شهروندی سازمانی به مرحله اجرا در آمده است لذا در صدد تبیین این مسأله بوده که: آیا بین متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه های آن رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد؟ روش تحقیق توصیفی-همبستگی بوده و جامعه آماری آن را ۱۰۸ نفر از کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی استان لرستان تشکیل داده که به علت محدود بودن جامعه آماری، کلیه اعضا مورد بررسی قرار گرفتند. با استفاده از دو پرسشنامه هوش فرهنگی آنگ و همکاران و رفتار شهروندی سازمانی پادساکف و همکاران متغیرهای تحقیق مورد سنجش قرار گرفتند. هر دو پرسشنامه از روایی محتوا برخوردار بوده، پایایی آنها نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش دونیم سازی به ترتیب برای پرسشنامه هوش فرهنگی معادل ۰/۸۰ و ۰/۹۲ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی معادل ۰/۸۰ و ۰/۸۳ حاکی از بالابودن سطح اعتبار هر دو پرسشنامه بود. یافته ها حاکی از آن بود که: میزان هوش فرهنگی کارکنان نهاد در مؤلفه انگیزشی و رفتاری و رفتار شهروندی سازمانی آنان تنها در سه مؤلفه تحمل پذیری، وظیفه شناسی، ادب و مهربانی بالاتر از حد متوسط بود. بیشترین تفاوت دیدگاه کارکنان در خصوص مؤلفه های هوش فرهنگی مربوط به مؤلفه انگیزشی و در خصوص مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی مربوط به مؤلفه ادب و مهربانی بود. بین هوش فرهنگی کارکنان در چهار مؤلفه (فراشناختی، شناختی، انگیزشی، رفتاری) رفتار شهروندی سازمانی بر اساس ضرایب همبستگی به دست آمده رابطه مستقیم و معناداری وجود داشت. بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون تک متغیره و گام به گام، متغیر هوش فرهنگی و سه مؤلفه آن (شناختی، انگیزشی، فراشناختی) با ضرایب استاندارد بالا، توان بالایی در پیش بینی سطح رفتار شهروندی سازمانی داشتند، که در این خصوص، مؤلفه شناختی مهمترین نقش و بیشترین میزان رابه خود اختصاص داده و مؤلفه رفتاری به علت تأثیر ناچیزش در پیش بینی واریانس رفتار شهروندی سازمانی وارد مدل نشد. چون بر اساس یافته های تحقیق بعد شناختی مهمترین نقش را در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی داشته و علاوه بر آن دارای رابطه ی مستقیم و معنادار با سایر ابعاد هوش فرهنگی بوده لذا توسعه قابلیت ها در این زمینه اهمیت به سزایی داشته و اولویت اساسی بانیا سازسجی آموزشی در خصوص دانش عمومی کارکنان از سایر فرهنگ ها بوده و توصیه شده در کارگاه ها و کلاس های آموزشی ضمن آگاهی بخشی به کارکنان از وضعیت موجود هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی خود و فواید مثبت این دو قابلیت مهم در اثربخشی سازمانی، با استفاده از متدهای آموزشی منطبق بر منطق، استدلال قیاسی، نفس تفکر و سبک های یادگیری، مأموریت های برون سازمانی و برون مرزی و آموزش زبان خارجی جهت گشودگی و کسب تجربه در راستای اهداف مراکز مورد مطالعه برای ارتقاء این دو دو قابلیت مهم گام هایی برداشته شود.

واژه های کلیدی: هوش فرهنگی، رفتار شهروندی سازمانی، مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی

## فهرست محتوا

شماره صفحات	فصل اول : کلیات تحقیق
۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مساله
۹	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۲۱	۴-۱ سوالات و فرضیه های تحقیق
۲۳	۵-۱ اهداف و کاربردهای متصور از تحقیق
۲۴	۶-۱ طرح تحقیق
۲۵	۷-۱ تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
	<b>فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه ی تحقیق</b>
۲۷	۱-۲ مقدمه
۲۹	۲-۲ بخش اول) ادبیات رفتار شهروندی سازمانی
۲۹	۱-۲-۲ مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۳۱	۲-۲-۲ تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۳۲	۳-۲-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	۴-۲-۲ ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی
۳۹	۵-۲-۲ کارکردهای اساسی رفتار شهروندی سازمانی
۳۹	۳-۲ بخش دوم) ادبیات هوش فرهنگی
۳۹	۱-۳-۲ مفهوم هوش فرهنگی
۴۳	۲-۳-۲ تعریف هوش فرهنگی
۴۶	۳-۳-۲ ابعاد هوش فرهنگی از دیدگاه صاحب نظران مفهوم هوش فرهنگی
۵۰	۴-۳-۲ انواع شخصیت هادرهوش فرهنگی
۵۱	۵-۳-۲ فرآیند توسعه هوش فرهنگی
۵۲	۶-۳-۲ جایگاه هوش فرهنگی در مدیریت منابع انسانی
۵۵	۷-۳-۲ راه کارهای تقویت و ارتقاء هوش فرهنگی از دیدگاه صاحب نظران

۶۱	بخش سوم (سابقه موضوعی مرتبط مستقیم و غیرمستقیم باموضوع موردتحقیق	۴-۲
۶۷	پژوهش های انجام شده درخصوص دو متغیر هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی	۱-۴-۲
۷۱	نتیجه گیری از فصل دوم در راستای تحقیق	۵-۲

### فصل سوم : روش اجرای تحقیق

۷۶	مقدمه	۱-۳
۷۷	نوع و روش تحقیق	۲-۳
۷۷	جامعه آماری	۳-۳
۷۸	روش نمونه برداری و تعیین حجم نمونه	۴-۳
۷۸	ابزار اندازه گیری	۵-۳
۸۰	روایی و اعتبار ابزار اندازه گیری	۶-۳
۸۰	قلمرو موضوعی تحقیق	۷-۳
۸۰	قلمرو زمانی و مکانی تحقیق	۸-۳
۸۱	سؤالات و فرضیه های تحقیق	۹-۳
۸۲	روش های آماری مورد استفاده	۱۰-۳
۸۵	مدل مفهومی تحقیق	۱۱-۳

### فصل چهارم : یافته های تحقیق

۸۷	مقدمه	۱-۴
۸۸	اطلاعات جمعیت شناختی در قالب جداول و نمودارهای آماری	۲-۴
۹۱	گردآوری و ارائه نتایج حاصل از تحقیق به کمک آمار توصیفی و استنباطی	۳-۴

### فصل پنجم : جمع بندی و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

۱۲۳	مقدمه	۱-۵
۱۲۵	نتیجه گیری از مطالب فصل چهارم و مقایسه آن با نتایج تحقیقات مشابه	۲-۵
۱۲۹	پیشنهادات ناشی از نتایج تحقیق	۳-۵
۱۳۸	فهرست منابع و مآخذ	۴-۵

## فهرست نمودارها

شماره صفحات

- نمودار شماره (۱-۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اورگان (۱۹۸۸) ۳۴
- نمودار شماره (۲-۲) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه پادساکف و همکاران (۲۰۰۰) ۳۶
- نمودار شماره (۳-۲) ابعاد هوش فرهنگی از دیدگاه ارلی و آنگ (۲۰۰۳) ون داین (۲۰۰۶) ۴۸
- و آنگ و ون داین و که (۲۰۰۶ و ۲۰۰۷) ۴۸
- نمودار شماره (۴-۲) ابعاد هوش فرهنگی از دیدگاه آنگ و همکارانش، (۲۰۰۴) ۴۹
- نمودار شماره (۵-۲) انواع شخصیت‌ها در هوش فرهنگی از دیدگاه پیترسون (۲۰۰۴) ۵۱
- شکل شماره (۶-۲) مدل مفهومی تحقیق ۷۵
- نمودار شماره (۵-۴) نمودار ستونی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان ۹۰
- برحسب (سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات سابقه خدمت) ۹۰
- نمودار شماره (۶-۴) و (۷-۴) نمودار دایره ای مربوط به اطلاعات ۹۰
- جمعیت شناختی کارکنان برحسب (جنسیت و وضعیت تأهل) ۹۰
- نمودار شماره (۸-۴) و (۹-۴) نمودار دایره ای مربوط به اطلاعات ۹۰
- جمعیت شناختی کارکنان برحسب (سطح تحصیلات و وضعیت سنی) ۹۱
- نمودار شماره (۱۰-۴) نمودار دایره ای مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی ۹۱
- کارکنان برحسب (سابقه خدمت) ۹۲
- نمودارهای دایره ای و ستونی شماره (۱۲-۴) و (۱۳-۴) در خصوص میانگین تجربی ۹۲
- مؤلفه های هوش فرهنگی ۹۴
- نمودارهای دایره ای و ستونی شماره (۱۵-۴) و (۱۶-۴) در خصوص میانگین تجربی ۹۴
- مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ۹۵
- نمودارهای ستونی و دایره ای شماره (۱۸-۴) و (۱۹-۴) در خصوص میانگین رتبه ای ۹۵
- مؤلفه های هوش فرهنگی ۹۶
- نمودارهای ستونی و دایره ای شماره (۲۱-۴) و (۲۲-۴) در خصوص میانگین رتبه ای ۹۶
- مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی



- شکل شماره (۴-۴۲) نمودار پراکنش مربوط به متغیر هوش فرهنگی  
رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون تک متغیره  
۱۰۹
- شکل شماره (۴-۴۷) نمودار پراکنش مربوط به مؤلفه فراساختی هوش فرهنگی  
رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون گام به گام  
۱۱۳
- شکل شماره (۴-۴۸) نمودار پراکنش مربوط به مؤلفه شناختی هوش فرهنگی  
رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون گام به گام  
۱۱۴
- شکل شماره (۴-۴۹) نمودار پراکنش مربوط به مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی  
رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون گام به گام  
۱۱۴
- شکل شماره (۴-۵۲) نتایج کلی حاصل از تحلیل رگرسیون تک متغیره و گام به گام  
در خصوص متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه های تأثیرگذار آن در پیش بینی سطح  
رفتار شهروندی سازمانی  
۱۱۸
- شکل شماره (۴-۵۵) نتایج کلی حاصل از روش تحلیل همبستگی  
در خصوص متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه هایش با رفتار شهروندی سازمانی  
۱۲۱

## فهرست جداول

### شماره صفحات

- ۷۹ جدول شماره (۱-۳) اطلاعات کلی مربوط به اولین ابزاراندازه گیری تحقیق  
(پرسشنامه هوش فرهنگی)
- ۷۹ جدول شماره (۲-۳) اطلاعات کلی مربوط به دومین ابزاراندازه گیری تحقیق  
(پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی)
- ۸۸ جدول شماره (۱-۴) تعداد و درصد مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی  
کارکنان بر حسب (وضعیت تأهل، جنسیت)
- ۸۹ جدول شماره (۲-۴) تعداد و درصد مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی  
کارکنان بر حسب (سطح تحصیلات)
- ۸۹ جدول شماره (۳-۴) تعداد و درصد مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان  
بر حسب (وضعیت سنی)
- ۸۹ جدول شماره (۴-۴) تعداد و درصد مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی کارکنان  
بر حسب (سابقه خدمت)
- ۹۱ جدول شماره (۱۱-۴) آزمون t تک گروهی مرتبط با بررسی وضعیت موجود متغیر  
"هوش فرهنگی و مؤلفه های آن" در مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی
- ۹۳ جدول شماره (۱۴-۴) آزمون t تک گروهی مرتبط با بررسی وضعیت موجود متغیر  
"رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه های آن" در مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی
- ۹۴ جدول شماره (۱۷-۴) نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن در خصوص تفاوت  
دیدگاه کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی نسبت به مؤلفه های هوش فرهنگی
- ۹۵ جدول شماره (۲۰-۴) نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن در خصوص  
تفاوت دیدگاه کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی نسبت به  
مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
- ۹۷ جدول شماره (۲۳-۴) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های هوش فرهنگی  
کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی بر حسب وضعیت سنی
- ۹۸ جدول شماره (۲۴-۴) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های هوش فرهنگی

- کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب سطح تحصیلات
- ۹۸ جدول شماره (۴-۲۵) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه انگیزشی برحسب سطح تحصیلات (آزمون توکی)
- ۹۹ جدول شماره (۴-۲۶) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه رفتاری برحسب سطح تحصیلات (آزمون توکی)
- ۹۹ جدول شماره (۴-۲۷) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های هوش فرهنگی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب سابقه خدمت
- ۱۰۰ جدول شماره (۴-۲۸) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه فراشناختی برحسب سابقه خدمت (آزمون توکی)
- ۱۰۰ جدول شماره (۴-۲۹) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های هوش فرهنگی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب جنسیت
- ۱۰۱ جدول شماره (۴-۳۰) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های هوش فرهنگی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب وضعیت تأهل
- ۱۰۲ جدول شماره (۴-۳۱) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب وضعیت سنی
- ۱۰۳ جدول شماره (۴-۳۲) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب سطح تحصیلات
- ۱۰۳ جدول شماره (۴-۳۳) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه تحمل پذیری برحسب سطح تحصیلات (آزمون توکی)
- ۱۰۴ جدول شماره (۴-۳۴) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب سابقه خدمت
- ۱۰۵ جدول شماره (۴-۳۵) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه تحمل پذیری برحسب سابقه خدمت (آزمون توکی)
- ۱۰۵ جدول شماره (۴-۳۶) مقایسه زوجی اختلاف میانگین نمرات مربوط به مؤلفه ادب و مهربانی برحسب سابقه خدمت (آزمون توکی)
- ۱۰۶ جدول شماره (۴-۳۷) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب جنسیت
- ۱۰۷ جدول شماره (۴-۳۸) نتایج تحلیل واریانس مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی

- کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقات جهاد کشاورزی برحسب وضعیت تأهل
- ۱۰۷ جدول شماره (۴-۳۹) آماره های توصیفی مربوط به متغیرهای هوش فرهنگی  
ورفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون یک متغیره
- ۱۰۸ جدول شماره (۴-۴۰) جدول ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای  
هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون یک متغیره
- ۱۰۸ جدول شماره (۴-۴۱) جدول تحلیل واریانس درخصوص رگرسیون برآوردی
- ۱۱۰ جدول شماره (۴-۴۳) جدول ضرایب استاندارد و غیر استاندارد پیش بینی رفتار  
شهروندی سازمانی براساس هوش فرهنگی
- ۱۱۱ جدول شماره (۴-۴۴) آماره های توصیفی مربوط به مؤلفه های هوش فرهنگی  
ورفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون گام به گام
- ۱۱۱ جدول شماره (۴-۴۵) جدول ضرایب همبستگی چندگانه بین مؤلفه های  
هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی براساس تحلیل رگرسیون گام به گام
- ۱۱۳ جدول شماره (۴-۴۶) جدول تحلیل واریانس درخصوص رگرسیون برآوردی
- ۱۱۵ جدول شماره (۴-۵۰) جدول ضرایب استاندارد و غیر استاندارد پیش بینی رفتار  
شهروندی سازمانی براساس هوش فرهنگی
- ۱۱۷ جدول شماره (۴-۵۱) نتایج کلی حاصل از تحلیل رگرسیون تک متغیره و گام به گام  
درخصوص متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه های تأثیرگذار آن در پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی
- ۱۱۹ جدول شماره (۴-۵۳) نتایج حاصل از آزمون همبستگی بین متغیر هوش فرهنگی  
در چهار مؤلفه (فراشناختی، شناختی، انگیزشی، رفتاری) با رفتار شهروندی سازمانی
- ۱۲۰ جدول شماره (۴-۵۴) نتایج کلی مربوط به بررسی فرضیه های تحقیق براساس روش  
تحلیل همبستگی
- ۱۲۲ جدول شماره (۴-۵۶) ماتریس ضرائب همبستگی بین مؤلفه های هوش فرهنگی

## فصل اول: کلیات تحقیق

## ۱-۱ مقدمه

هوش فرهنگی دامنه‌ی جدیدی از هوش است که ارتباط بسیاری با محیط‌های کاری متنوع و چند فرهنگی دارد و برای نخستین بار توسط ارلی و آنگ از محققان دانشکده کسب و کار لندن به معنای قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های صحیح به این الگوها مطرح شده است. رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله رفتارهای فراتر از نقش و داوطلبانه است که به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق نظام پاداش دهی سازمان قابل شناسایی نبوده اما در مجموع اثربخشی سازمانی را افزایش داده و برای نخستین بار توسط باتمن و اورگان در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است. اهمیت کاربردی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از این فرض منطقی ناشی شده است که: چون رفتار شهروندی سازمانی فراتر از الزامات رسمی شغل بوده، چنانچه در طول زمان تکرار شوند میزان اثربخشی سازمانی نیز ضاعف خواهد شد. مهمترین دلایل ضرورت فهم و درک مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از نظر محقق بر اساس سایر مطالعات و تحقیقات انجام شده طی هشت مؤلفه: اثر بخشی سازمانی، عملکرد سازمانی، ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت فراگیر، مدیریت دانش، یادگیری سازمانی، سرمایه اجتماعی و مقوله رهبری بالادست رهبری تحول آفرین بیان شده. مهمترین دلایل اهمیت و ضرورت درک و فهم مفهوم هوش فرهنگی نیز در قالب چند مفهوم بنیادین به شرح زیر پرداخته شده: ضرورت شناخت و درک همه جانبه پدیده جهانی شدن، جهانی شدن فرهنگ و فرهنگ جهانی، لزوم توجه به مفهوم تکثرگرایی فرهنگی، تقارب فرهنگی و اهمیت درک صحیح تفاوت‌های فرهنگی در عرصه سازمان‌ها و راهبردهای عمده مدیران در مواجهه با آنها، ضرورت شناخت رابطه‌ی متقابل فرهنگ و جغرافیا (جغرافیای فرهنگی). از آنجاکه این تحقیق در نوع خود اولین است و تاکنون در زمینه بررسی رابطه بین دو متغیر هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی تاکنون پژوهشی صورت نگرفته لذا این تحقیق با قراردادادن مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی به عنوان جامعه آماری خود در صدد تبیین این مسأله بوده: آیا بین هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود داشته؟ آیا متغیر هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن را می‌توان به عنوان یکی از عوامل پیش‌بینی کننده رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفت؟ در جهت پاسخ گویی به این دو مسأله مهم هفت سؤال و پنج فرضیه مبنی بر تعیین میزان هوش فرهنگی و سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، بررسی سطح تفاوت دیدگاه کارکنان مراکز مذکور نسبت به مؤلفه‌های هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی، بررسی سطح تفاوت دیدگاه کارکنان مراکز مذکور نسبت به مؤلفه‌های هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی

برحسب متغیرهای: سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، تعیین میزان تأثیر هوش فرهنگی و مؤلفه های آن: فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری بر سطح رفتار شهروندی سازمانی و قدرت پیش بینی این گونه رفتارها توسط متغیرهای مستقل این تحقیق و در نهایت بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده است. به علت عدم آگاهی کارکنان مراکز آموزشی و تحقیقاتی جهاد کشاورزی استان لرستان از میزان هوش فرهنگی و سطح رفتار شهروندی سازمانی خود و صورت نگرفتن چنین تحقیقی در این مراکز و همچنین فواید زیاد این دو قابلیت مهم در اثربخشی سازمان و روان تر شدن انجام کارها و تحقق به اهداف سازمانی، مراکز فوق نیز به عنوان جامعه آماری این تحقیق در نظر گرفته شده اند. هدف اصلی ازارائه ی این فصل بیان مسائل، سؤالات و فرضیه های تحقیق است که کل پژوهش بر محور آن هامی چرخد. فصل حاضر از چندین قسمت تشکیل شده که در قسمت های (۱-۱) مقدمه (۲-۱) بیان مسأله (۳-۱) دلایل اهمیت و ضرورت انجام تحقیق (۴-۱) سؤالات و فرضیه های تحقیق (۵-۱) اهداف و کاربردهای تحقیق (۶-۱) طرح تحقیق (۷-۱) تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق آورده شده است.

## ۲-۱ بیان مسأله

در دیدگاه های مطرح در اندیشه ها و مکاتب سنتی مدیریت، ملاک ارزیابی رفتار کارکنان، انطباق عملکرد آنان با شرح وظایف شغلی مصوب بوده است در حالی که امروزه رفتارهایی فراتر از آن ها مورد توجه قرار گرفته است. این رفتارها با اصطلاحات و مفاهیمی چون: رفتارهای فراتر از نقش، عملکرد زمینه ای، رفتارهای خودجوش و رفتارهای شهروندی سازمانی مدنظر قرار گرفته اند (حسن کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی از آن جهت برای سازمان ها با ارزش محسوب می شود که می تواند کارکنان را جهت انجام فعالیت گروه های کاری آماده سازند (لیپین<sup>۱</sup> و ون داین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ابتداء در مقالات بارنارد<sup>۳</sup> (۱۹۳۸) و کاتز<sup>۴</sup> (۱۹۶۴) مطرح شد اما باتمن<sup>۵</sup> و اورگان<sup>۶</sup> (۱۹۸۳) برای اولین بار در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد سازمانی از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمودند و اظهار داشتند که رفتار

1 - Lepine

2 - Van Dyne

3 - Barnard

4 - Katz

5 - Bateman

6 - Organ

شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای سودمندی است که در شرح وظایف شغلی قید نشده اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف قانونی خود به نحو مشهودی اینگونه رفتارها را از خود بروزمی دهند (هوسام<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). از سال ۱۹۸۳ به بعد که اورگان مفهوم رفتار شهروندی سازمانی را وارد ادبیات مدیریت کرد تا کنون صاحب نظران بسیاری چون: اسمیت<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۸۳)، مورمن<sup>۳</sup> و بلکلی<sup>۴</sup> (۱۹۹۵)، پادساکف<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۰۰) و بسیاری دیگر از محققان سعی در تعریف رفتار شهروندی سازمانی و طبقه بندی ابعاد آن به همراه تهیه ابزارهای سنجش اینگونه رفتارها داشته اند (سبحانی نژاد؛ یوزباشی؛ شاطری، ۱۳۸۹). اهمیت کاربردی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از این فرض منطقی ناشی شده است که رفتار شهروندی سازمانی فراتر از الزامات رسمی شغل بوده و چنانچه این رفتارهای فرانش و همکاری های داوطلبانه کارکنان در طول زمان تکرار شوند، میزان اثربخشی سازمانی نیز مضاعف خواهد شد (اورگان و کونووسکی<sup>۶</sup> ۱۹۸۹). سال های پایانی سده بیستم و سال های آغازین هزاره سوم میلادی بابحث های داغ و مناشقه برانگیز پدیده ی جهانی شدن همراه بوده است، آنچه مسلم است این است که جهانی سازی نه تنها پدیده ای تک بعدی نبوده بلکه فرآیندی است سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و..... می باشد که هر چه به سمت انسجام پیش می رود اهمیت درک صحیح تفاوت های فرهنگی نیز افزایش می یابد (مشبکی و راموز، ۱۳۸۵). با توجه به روند در حال رشد جهانی شدن، تغییرات سریع تکنولوژی و گسترش سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، علاوه بر آنکه محیط های کاری پیچیده، پویا و متنوع امروزی علاوه بر آنکه نیازمند مدیرانی است آینده نگر که بتوانند با توجه و تاکید زیاد بر تفاوت ها و حساسیت ها و هماهنگی های فرهنگی و بین فرهنگی در محیط کار خود شایستگی های جدیدی را به شایستگی های اصلی مدیران اضافه کنند و موفقیت سازمان خود را تا آنجا که ممکن است در عرصه های مختلف ملی، فراملی، بین المللی و جهانی تضمین کنند نیازمند کارکنانی می باشند که ضمن تسلط بر فرهنگ خود با فرهنگ های دیگر آشنا بوده و بتوانند با افراد سایر فرهنگ ها ارتباط مناسبی برقرار کرده و اثربخشی کاری خود را در سازمان بالا ببرند به همین علت آن ها برای رسیدن به این مهم نیازمند سطح بالایی از هوش فرهنگی می باشند (توماس و اینکسن، ۱۳۸۷). از آنجا که در محیط های کاری متنوع قرن حاضر لازم است اختلالات و پیامدهای

---

1 - Hossam

2 - Smith

3 - Moorman

4 - Blakely

5 - podsakoff

6 - Konovsky



ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوبی اداره شوند بنابراین توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ های مختلف به عنوان یکی از مهارت های مورد نیاز افراد سازمانی در قرن بیست و یکم، مهم برشمرده شده است (فیاضی و احمدی، ۱۳۸۵). مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی<sup>۱</sup> و آنگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) از محققان دانشکده کسب و کار لندن مطرح شد و سپس توسط بسیاری از محققان دیگر طرز تلقی های مختلفی از مفهوم هوش فرهنگی و ابعاد آن صورت گرفته است (نائیجی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۶). به زعم ارلی و آنگ (۲۰۰۳) هوش فرهنگی عبارت است از: قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ های صحیح به این الگوها یا توانایی فرد جهت انجام وظیفه به طور اثربخش در موقعیت های فرهنگی متفاوت تعریف کرده اند. هوش فرهنگی دامنه ی جدیدی از مفهوم هوش است که به افراد اجازه می دهد تا بتوانند در یک محیط کاری پیچیده، پویا و متنوع چند فرهنگی تشخیص دهند که دیگران چگونه فکری کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می دهند و همچنین چگونه بتوانند موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش داده و قدرت مدیریت فرهنگی خود را افزایش دهند (توماس و اینکسن، ۱۳۸۷).

امروزه دگرگونی قابل توجهی در روندی که ثقل آن بیشتر به سوی نظریه پردازی به عنوان واقعیت های ناملموس سازمانی متمایل بوده رخ داده است. اگرچه توجه و تأکید بر واقعیت های ملموس دنیای سازمانی نیز در برنامه ریزی های مربوط به رشته مدیریت روند روبه رشدی پیدا کرده است اما این در حالی است که علاوه بر واقعیت های ملموس دنیای سازمانی، واقعیت های ناملموس دیگری نیز در دنیای سازمانی وجود دارد که با تأکید بر آن های توان تمهیداتی اندیشید تا فراگیرندگان و دانش آموختگان دانش مدیریت به ویژه مدیریت دولتی بتوانند فاصله طولانی بین نظریه و عمل را پل زنده مدد نظریه های سازگار با ویژگی های موقعیتی که در آن قرار دارند به حل معضلات واقعی سازمان ها بپردازند و علم خویش را کاربرد عملی ببخشند (الوانی و زاهدی، ۱۳۸۲). یکی از این واقعیت های ناملموس دنیا سازمانی مفهوم هوش فرهنگی و دیگری مفهوم رفتار شهروندی سازمانی می باشد. شرایط کاملاً متغیر و حاکم بر سازمان ها و لزوم اثربخشی سازمان هادر چنین شرایطی، نیاز آنهارا به نسل ارزشمندی از کارکنان را که از آن ها به عنوان سربازان سازمانی یاد می شود، بیش از پیش آشکار می کند (زین آبادی؛ بهرنگی؛

---

<sup>1</sup> - Earley

<sup>2</sup> - Ang

نوه ابراهیم و فرزاد، ۱۳۸۷) کارکنانی که وجه تمایز سازمان های اثربخش از غیر اثربخش هستند چون سازمان هاراموطن خودمی دانند و برای تحقق اهداف آن از هیچ تلاشی دریغ نمی کنند (پادساکف و همکاران، ۲۰۰۰). امروزه اکثر مدیران نیز خواهان کارکنانی هستند که نه تنها بتوانند به میل خود کارهایی انجام دهند که جزء وظایف رسمی شغلشان نیست اما در پیشبرد اهداف سازمانی موثر عمل کنند بلکه بتوانند با داشتن اشراف لازم بر فرهنگ و هنجارهای خود و آشنایی با فرهنگ های دیگر، مهارت های لازم را برای درک و تفسیر رفتارهای دیگران کسب و با ایجاد تعدیلات لازم بر روی رفتار خود، ارتباطی موثر و مناسب را با همکاران خود از همان فرهنگ یا فرهنگ های دیگر در محیط کاری برقرار کنند (ارلی، موساکوفسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). به عبارت دیگر، کارکنانی که ضمن تسلط بر فرهنگ خود با فرهنگ های دیگر آشنا بوده و بتوانند با افراد سایر فرهنگ ها ارتباط مناسبی برقرار کنند (فیاضی و احمدی، ۱۳۸۵). بنابراین برای رسیدن به این مهم آنان نیازمند سطح بالایی از هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی می باشند. توانایی فرد در جهت تطبیق با ارزش ها، سنت ها و آداب و رسوم متفاوت از آنچه تا به حال بدان عادت کرده و همچنین کار کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی می باشد که منبعی بالقوه برای ایجاد مزیت رقابتی نیز محسوب می شود (فیاضی و احمدی، ۱۳۸۵). رفتاری که خود جوش، آگاهانه و داوطلبانه است اما چون در شرح شغل سازمانی پیش بینی نشده و فرد به خاطر انجام آن به طور رسمی مورد تشویق قرار نمی گیرد با این حال انجام آن به طور مداوم باعث اثربخشی سازمانی از یک سو و افزایش رضایتمندی کارکنان از سوی دیگری می شود معرف رفتار شهروندی سازمانی می باشد (سبحانی نژاد؛ یوزباشی؛ شاطری، ۱۳۸۹). مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی و آنگ از محققان مدرسه کسب و کار لندن مطرح شده است (نائیجی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۸). به زعم ارلی و آنگ (۲۰۰۳) هوش فرهنگی عبارت است از: توانایی یک فرد در راستای سازگاری موفقیت آمیز با محیط های فرهنگی جدید که معمولاً با بافت فرهنگی خود فرد ناآشناست (ارلی و آنگ، ۲۰۰۳). جامع ترین ابعاد هوش فرهنگی که در این تحقیق نیز از آن استفاده شده است توسط ارلی و آنگ (۲۰۰۳) مطرح شده که عبارتند از:

- ۱- بعد فراشناختی: ناظر بر فرآیندی است که از طریق آن افراد دانش فرهنگی را کسب و درک می کنند.
- ۲- بعد شناختی: میزان آگاهی فرد از فرهنگ سازمانی است.
- ۳- بعد انگیزشی: میزان انگیزه فرد در سازگاری با دیگران جهت رسیدن به اهداف سازمانی است.
- ۴- بعد رفتاری: این بعد بیانگر انتخاب رفتار مناسب از بین مجموعه رفتارهای صحیح در موقعیت های

---

<sup>۱</sup> - Mosakowski

فرهنگی مختلف می باشد. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی نیز برای نخستین بار توسط باتمن وارگان (۱۹۸۳) مطرح گردید که در خلال بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد، آن را بررسی کرده و از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده نمودند (هوسام، ۲۰۰۸). از دید آنان رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه ای از رفتارهای سودمند است که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به سایرین طی انجام وظایف سازمانی به نحو مشهودی اینگونه رفتارها را از خود بروز می دهند (هوسام، ۲۰۰۸). در مورد ابعاد رفتار شهروندی سازمانی اتفاق نظر وجود ندارد با این وجود بررسی های پادساکف و همکارانش در سال (۲۰۰۰) نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد که در برخی موارد بین آن ها همپوشانی مفهومی زیادی وجود دارد، پادساکف و همکارانش (۲۰۰۰) با جمع بندی و طبقه بندی دیدگاه های مختلف هفت بعد اصلی این رفتارها را نشان داد که عبارتند از: رفتارهای کمک کننده، رادمردی، وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، ابتکارات فردی، فضیلت مدنی، توسعه خود. اما کاربردی ترین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که در این تحقیق نیز از آن استفاده شده است ابعادی هستند که توسط اورگان (۱۹۸۸) مطرح شده است، این ابعاد عبارتند از:

- ۱- نوع دوستی: رفتارهای مفید و سودبخشی هستند که به طور مستقیم و غیرمستقیم به حل مشکلات کاری کارکنان کمک می کند.

- ۲- تحمل پذیری: تمایل به تحمل شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده در کاربردن اظهار ناراحتی.

- ۳- وظیفه شناسی: رفتارهای فراتر از الزامات تعریف شده توسط سازمان در محیط کاری باشد.

- ۴- خوش خویی: نوعی رفتار سازمانی است که ناظر بر میزان مشارکت کارکنان در حیات اجتماعی سازمان می باشد.

- ۵- ادب و مهربانی: این بعد نشان دهنده میزان حساسیت کارکنان نسبت به تاثیرگذاری اقدامات شخصی خود بر سرنوشت دیگر همکارانشان می باشد.

شاید بتوان مهم ترین دلایل ضرورت درک و اهمیت رفتار شهروندی سازمانی را در هفت کارکردی جست که توسط پادساکف و همکارانش (۲۰۰۰) مطرح شده است که عبارتند از:

- ۱ - افزایش بهره وری مدیریت و کارکنان

- ۲ - آزاد شدن منابع سازمانی برای بهره گیری در مقاصد مولدتر

- ۳ - کاهش اختصاص منابع کمیاب برای انجام وظایفی صرفاً نگهدارنده، روزمره و تکراری

- ۴ - کمک به فعالیت های هماهنگ کننده هم در درون گروه های کاری و هم در بین گروه های کاری

- ۵ - تقویت توانایی سازمان برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد

- ۶ - افزایش ثبات عملکرد سازمان

## ۷ - توانمندی سازمان جهت انطباق موثرتر با تغییرات محیطی

از آنجاکه این تحقیق درنوع خوداولین است و تاکنون درزمینه ی بررسی رابطه بین میزان هوش فرهنگی و سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پژوهشی صورت نگرفته است لذا در این تحقیق سعی شده است بر اساس سایر مطالعات و تحقیقات انجام شده در این خصوص ابتدا دلایل اهمیت و ضرورت درک و فهم، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی طی هشت مولفه: اثر بخشی سازمانی، عملکرد سازمانی، ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت فراگیر، مدیریت دانش، یادگیری سازمانی، سرمایه اجتماعی و مقوله رهبری بالاخص رهبری تحول آفرین بیان شود سپس به بررسی دلایل اهمیت و ضرورت درک و فهم مفهوم هوش فرهنگی به شرح پرداخته شود:

۱ - ضرورت شناخت و درک همه جانبه پدیده جهانی شدن، جهانی شدن فرهنگ و فرهنگ جهانی

۲ - لزوم توجه به مفهوم تکثرگرایی فرهنگی، تقارب فرهنگی و اهمیت درک صحیح تفاوت های فرهنگی در عرصه سازمان ها و راهبردهای عمده مدیران در مواجهه با آن ها

۳ - ضرورت شناخت رابطه ی متقابل فرهنگ و جغرافیا (جغرافیای فرهنگی)

به این ترتیب می بینیم که ضرورت درک هر دو مفهوم هوش فرهنگی و رفتار شهروندی سازمانی بعنوان واقعیت های ناملموس دنیای سازمانی هم از سوی مدیران و هم از سوی کارکنان الزامی است. اگرچه هوش فرهنگی حتی در میان انواع جدید هوش نظیر: هوش هیجانی، هوش مصنوعی و..... از عمر و پیشینه کمتری برخوردار است و بیشتر متوجه نحوه تعامل با فرهنگ های ملی بیگانه بوده اما نباید فراموش کرد در سطح یک کشور نیز خرده فرهنگ های ملی و قومی زیادی وجود دارد که با گسترش سطح فعالیت های تجاری، نیاز به هوش فرهنگی به عنوان قابلیت که مدیران و کارکنان را در مواجهه با محیط های متنوع چند فرهنگی یاری می رساند، بیش از پیش آشکار می کند. از طرفی هوش فرهنگی قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ های ملی و قومی درون یک فرهنگ ملی را نیز دارد، از این رو مدیران محلی نیز می توانند از آن در تعاملات روزمره خود بهره گیرند. باتوجه به اینکه سازمان های امروزی سیستم هایی باز، پویا، متنوع و چند فرهنگی بوده ، و کارکنانی که در این سازمان ها کار می کنند ممکن است متعلق به فرهنگ های گوناگونی باشند (مثلا در کشوری مثل ایران کارکنان یک سازمان ممکن است متعلق به فرهنگ های از قوم لر، کرد، ترک، بلوچ و.... باشند) می توان ادعا داشت که:

متغیر هوش فرهنگی از جمله متغیرهایی است که می تواند به عنوان یک متغیر همبسته و زمینه ساز ظهور و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی محسوب شود، چون هوش فرهنگی زمینه ی مناسب را برای کارکنان سازمان ها جهت درک و فهم آنچه که همکارانشان بدان می اندیشند و به آن عمل می کنند فراهم می کند و همچنین با کاهش موانع ارتباطی بین فرهنگی، همکاری های داوطلبانه و فراتر از نقش