

## نقش هوش فرهنگی و رضایتمندی شغلی در پیش‌بینی تعهد سازمانی پرستاران: یک مطالعه

## موردی

لادن فتی<sup>۱</sup>، عاطفه ذبیحی ززولی<sup>۲\*</sup>، مهنا غلامی<sup>۳،۴</sup>، حکیمه حضرتی<sup>۵</sup>

• دریافت مقاله: ۹۵/۱۲/۱۴ • دریافت مقاله اصلاح شده: ۹۶/۳/۱۱ • پذیرش مقاله: ۹۶/۳/۱۲



## چکیده

**مقدمه:** تعهد سازمانی، رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی از عوامل مهم در فعالیت پرستاران می‌باشند که ارتقای آنان، موجب افزایش بهره‌وری سازمان و ارتقای کیفیت خدمات مراقبت خواهد شد. این مطالعه با هدف بررسی نقش هوش فرهنگی و رضایتمندی در پیش‌بینی تعهد سازمانی کادر درمانی بیمارستان انجام شد.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی بود که بر روی ۲۱۴ نفر از پرستاران بیمارستان منتخب که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل سه پرسشنامه هوش فرهنگی (۲۰ سؤال)، تعهد سازمانی (۹ سؤال) و رضایتمندی شغلی (۳ سؤال) بود. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری تحلیلی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون انجام شد. داده‌ها در نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۰ وارد و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** ۸۳/۲٪ پرستاران موردبررسی زن و سابقه کاری ۶۸/۲٪ پرستاران، زیر ده سال بود. بین هوش فرهنگی و رضایتمندی شغلی با تعهد سازمانی، رابطه آماری معناداری وجود داشت ( $P < 0/05$ ). نتایج نشان داد که هوش فرهنگی و رضایتمندی شغلی می‌توانند ۳۶٪ از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی نمایند.

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج مطالعه، لازم می‌باشد به این مسئله در برنامه‌ریزی‌های آموزشی و مدیریتی جهت ارتقای کیفیت خدمات درمانی و افزایش رضایتمندی پرسنل و بیماران توجه شود.

**واژگان کلیدی:** هوش فرهنگی، رضایتمندی شغلی، تعهد سازمانی، پرستاران

**ارجاع:** فتی لادن، ذبیحی ززولی عاطفه، غلامی مهنا، حضرتی حکیمه. نقش هوش فرهنگی و رضایتمندی شغلی در پیش‌بینی تعهد سازمانی پرستاران: یک مطالعه موردی. مجله پژوهش‌های سلامت محور ۱۳۹۶؛ ۳(۱): ۹۷-۸۷

۱. استادیار، گروه آموزش پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۲. دانشجوی دکترای تخصصی، دانشکده پزشکی ایران، مرکز تحقیقات آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری، ایران.

۴. کارشناس، مرکز تحقیقات قلب و عروق، دانشگاه علوم پزشکی مازندران، ساری، ایران.

۵. دانشجوی دکترای تخصصی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران.

\* نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران، طبقه ۲، گروه آموزش پزشکی

Email: zabihi1823@gmail.com

تلفن: ۰۲۱۸۸۶۲۲۶۰۷

## مقدمه

تعهد سازمانی در ادبیات رفتار سازمانی به عنوان یک متغیر، مورد مطالعه وسیع قرار گرفته است. توجه به این عامل ناشی از تأثیر آن بر وفاداری افراد نسبت به سازمان، پذیرش اهداف سازمان توسط کارکنان، ماندگاری افراد در سازمان، رابطه آن با انگیزش، رضایت شغلی و ترک خدمت می باشد (۱). Porter و همکاران تعهد سازمانی را درجه سنی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت او در سازمان تعریف کرده اند (۲). به عبارتی تعهد سازمانی یک نگرش و یک حالت روانی است که نشان دهنده تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه فعالیت در یک سازمان می باشد و تمایل، علاقه و خواست قلبی فرد برای ادامه خدمت در سازمان را نشان می دهد (۳). در تعهد سازمانی کارکنان آثار بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان داشته و می توانند پیشگویی کننده مهمی برای اثربخشی سازمان باشند و نادیده گرفتن آن برای سازمان زیان بار است و هزینه های زیادی را به دنبال دارد (۴). به بیانی دیگر امروزه سازمان ها جهت توسعه سازمانی، ارتقای عملکرد و بهره وری و اثربخشی خود نیازمند کارکنان توانمند و متعهد می باشند (۵).

تحقیقات نشان داده است که تعهد سازمانی با پیامدهایی از قبیل رضایت شغلی و عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد (۱). به عبارتی تعهد سازمانی و رضایت شغلی دو عامل مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی هستند که بررسی آن به سرپرستان در شناسایی مشکلات بالقوه کمک می کند (۶). همچنین رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می کنند، تعریف کرده اند (۷). بدون شک اندازه گیری میزان خشنودی شغلی کارکنان و بررسی نقاط ضعف و قدرت مؤثر در کاهش یا

افزایش خشنودی کارکنان، سازمان را در ارائه خدمات بهتر و نهایتاً ارتقاء بهره وری کمک خواهد کرد (۴). همچنین برای مؤثر بودن در این دنیای بدون مرز، اعضای سازمان باید خود را با فرهنگ ها و سیستم های مغایر و متفاوت با نوع موجود در سازمان وفق دهند (۳). در واقع فعالیت های انسان به وسیله محیط اجتماعی و فیزیکی او محدود می شود و تحت تأثیر آن شکل می گیرد (۸) و انسان، در ارتباط با جهان، سایر انسان ها و اشیاء می تواند شناخت و اعتقادات، اخلاق و تمایلات، آداب و سنن و الگوهای رفتاری خود را مورد تأیید قرار دهد (۹)؛ بنابراین فرهنگ همیشه در حال تغییر و تحول می باشد و انسان ها، خالق و محافظ دائم فرهنگ هستند. در حوزه سلامت، ارتباط خوب بین پرسنل بهداشتی و درمانی با بیماران که مشتریان اصلی آنان هستند، به درک و فهم متقابل وابسته می باشد و طیفی از فاکتورها به عنوان کمک کننده یا مانع این درک متقابل هستند (۱۰). به این دلیل در میان مهارت های مورد نیاز این عصر، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی بسیار با اهمیت است (۱۱). هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیاری با محیط های کاری متنوع دارد (۳). این هوش یکی از کاراترین ابزارها برای انجام اثربخش وظایف در محیط های دارای تنوع و ناهمگون نیروی کار می باشد. هوش فرهنگی، توانایی و مهارت ویژه ای است که به فرد این امکان را می دهد تا در موقعیت های چند فرهنگی بتواند به طور اثربخش به انجام وظیفه بپردازد (۱۲). Peterson هوش فرهنگی را استعداد به کارگیری مهارت ها و توانایی ها در محیط های مختلف تعریف می کند (۱۳).

(۱). سازمان‌هایی که افراد آن مبتلا به اهمال کاری و عدم رضایت شغلی می‌باشند، خستگی، ناامیدی، ترک کار، غیبت از کار و عدم موفقیت و مشکلات جسمی و روحی از ویژگی کارکنان آنان و عدم تحول، افت عملکرد و کارایی از ویژگی‌های سازمانی آنان خواهد بود (۲۱). دانش فرد و محجوب روش به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی بر کارایی کارکنان تأثیر می‌گذارد به طوری که با بالا رفتن تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارایی کارکنان سازمان افزایش می‌یابد (۲۲). مطالعه روحی و همکاران در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی گلستان نیز حاکی از آن بود که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباط معنی‌دار مستقیمی مشاهده می‌شود (۲۳)؛ بنابراین شناخت وضعیت تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند مدیران را در پیشرفت و بهبود کارکنان یاری رساند (۱). پژوهش حاضر باهدف تعیین نقش هوش فرهنگی و رضایتمندی در پیش‌بینی تعهد سازمانی پرسنل درمانی بیمارستان منتخب در شهر ساری انجام شد تا با شناخت نقش هر یک از دو متغیر فوق در تعهد سازمانی کادر درمانی، اطلاعات مناسبی برای برنامه‌ریزان آموزشی فراهم آورد و منجر به اتخاذ روش‌های مناسب آموزشی به منظور تربیت نیروی انسانی اثربخش در حوزه علوم پزشکی گردد.

### روش بررسی

پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی بود که به شیوه مقطعی بر روی ۲۱۴ نفر از پرسنل کادر درمانی که با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند، انجام گردید. در این مطالعه از سه پرسشنامه هوش فرهنگی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی استفاده شد.

با در نظر گرفتن مطالب فوق مشخص می‌شود که در مراکز درمانی و بهداشتی کشور توجه به هر سه بعد و رابطه آن‌ها با یکدیگر بسیار حائز اهمیت می‌باشد. تیم ارائه‌کننده خدمت درمانی ضمن روابط کاری با یکدیگر، با بیماران دارای زمینه‌ها و فرهنگ‌های مختلف روبه‌رو هستند (۱۴) و هنگامی که مراقبت فرهنگی بر اساس ارزش‌ها و باورهای بیمار ارائه شود، میزان پیروی بیمار از دستورات درمانی و مراقبتی افزایش می‌یابد و کمبود شایستگی فرهنگی در کارکنان شاغل در بخش سلامت ممکن است منجر به نارضایتی بیماران شود (۱۵). به این ترتیب قدرت بخشیدن به متغیر هوش فرهنگی، عملکرد را ارتقاء داده و پویایی سازمان را تضمین می‌کند (۱۶). هوش فرهنگی یک نوع مکمل هوش است که می‌تواند تغییرپذیری در فائق آمدن با تنوع و کار کردن در شرایط فرهنگی جدید را توصیف کند (۱۷) و سطح آن می‌تواند بر سازگاری فرهنگی مؤثر باشد (۱۸). نتایج مطالعه عبدی و همکاران نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و هر اندازه که هوش فرهنگی پرستاران بالاتر باشد میزان عملکرد شغلی آنان نیز بیشتر است (۱۹) قره سفلو به دنبال پژوهش خود بیان کرد که بین هوش فرهنگی، هوش فرهنگی شناختی و هوش فرهنگی انگیزشی با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری به دست آمد (۲۰).

از سوی دیگر نیروی انسانی پایه و اساس نظام‌های بهداشتی و درمانی را تشکیل می‌دهند (۶) و رضایتمندی شغلی کارکنان شاغل در بخش سلامت و تعهد آنان به سازمان، اثرات مهمی بر عملکرد سازمان دارد. از شاخص‌های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر، نیروی انسانی وفادار و متعهد می‌باشد

در این مطالعه از سه پرسشنامه استفاده شد:

پرسشنامه هوش فرهنگی Ang و همکاران شامل ۲۰ سؤال و دارای چهار بعد استراتژی هوش فرهنگی (۴ سؤال)، دانش هوش فرهنگی (۶ سؤال)، انگیزش هوش فرهنگی (۵ سؤال) و رفتار هوش فرهنگی (۵ سؤال) بود که امتیازدهی به سؤالات آن با استفاده از مقیاس پنج تایی لیکرت صورت گرفت (۲۴). حداقل امتیاز ۲۰ و حداکثر ۱۰۰ بود. طی پژوهش کاظمی، روایی آن از نظر صاحب نظران تأیید و آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بود که نشان از پایایی قابل قبول ابزار داشت (۲۵).

پرسشنامه تعهد سازمانی بالفور و وکسلر دارای ۹ سؤال و دارای سه بعد همانندسازی، تعهد پیوستگی و تعهد مبادله ای بود. امتیازدهی به سؤالات با استفاده از مقیاس پنج تایی لیکرت از بسیار مخالفم (۱) تا بسیار موافقم (۵) صورت گرفت. نمره گذاری سؤالات ۳، ۶ و ۹ به صورت معکوس بود. حداقل نمره این پرسشنامه ۹ و حداکثر آن ۴۵ امتیاز در نظر گرفته شد. آلفای کرونباخ این ابزار در مطالعه اخباری و همکاران ۰/۷۸ بود که نشان از پایایی آن داشت (۲۶).

از پرسشنامه ۳ سؤالی رضایتمندی شغلی عمومی فیشمن و کامن استفاده شد. این پرسشنامه رضایت شغلی را به صورت کلی مورد ارزیابی قرار می دهد. شرکت کنندگان میزان موافقت خود را با هر یک از سؤالات پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرتی ۵ درجه ای از بسیار مخالفم با نمره ۱ تا بسیار موافقم با

نمره ۵، مشخص نمودند. حداقل و حداکثر امتیاز این پرسشنامه به ترتیب ۳ و ۱۵ بود (۲۷). پایایی این ابزار در پژوهش پاژخ ۰/۷۱ به دست آمد (۲۸). لازم به ذکر است روایی دو پرسشنامه تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی عمومی نیز در مطالعه مناجاتی و همکاران تأیید شده است (۲۷).

پرسشنامه ها بین پرستاران و سرپرستاران بیمارستان منتخب در شهر ساری توزیع شدند. تعدادی از آنها پرسشنامه را در همان روز تکمیل و تحویل دادند، تعدادی دیگر به دلیل بار کاری بالا، روز بعد تحویل دادند. رضایت آنان به منظور تکمیل پرسشنامه اخذ شد و به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات آنها تنها در اختیار محقق خواهد بود و محرمانگی آنها حفظ خواهد شد. از آزمون های آماری تحلیلی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون لجستیک استفاده شد. داده ها در نرم افزاری آماری SPSS نسخه ۲۰ تحلیل شدند. سطح معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

#### یافته ها

۱۷۸ نفر از پرستاران مورد بررسی (۸۳/۲٪) زن و ۳۶ نفر (۱۶/۸٪) مرد بودند. ۶۸/۲٪ آنان دارای سابقه کار زیر ده سال بودند. بر اساس تحصیلات، ۱ نفر از افراد (۰/۵٪) تحصیلات کاردانی، ۲۰۰ نفر (۹۳/۴٪) کارشناسی، ۱۲ نفر (۵/۶٪) کارشناسی ارشد و یک نفر (۰/۵٪) دکتری بودند.

جدول ۱: توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک پرستاران مورد مطالعه

ویژگی‌های دموگرافیک	آماره توصیفی	تعداد (درصد)
جنسیت	مؤنث	۱۷۸(۸۳/۲)
	مذکر	۳۶(۱۶/۸)
سنوات خدمت	≥ ۱۰ سال	۱۴۶(۶۸/۲۲)
	۱۱ - ۲۰ سال	۳۵(۱۶/۳۶)
	≤ ۲۰ سال	۳۳(۱۵/۴۲)
تحصیلات	کاردانی	۱(۰/۵)
	کارشناسی	۲۰۰(۹۳/۴)
	کارشناسی ارشد	۱۲(۵/۶)
	دکتر	۱(۰/۵)

میانگین را دانش هوش فرهنگی به خود اختصاص داده بود. میانگین امتیاز تعهد سازمانی ۲۹/۸۳ و میانگین امتیاز رضایتمندی شغلی ۱۰/۶۵ بود.

جدول ۲ میانگین و انحراف معیار هر یک از متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. میانگین امتیاز حاصل شده جهت هوش فرهنگی کل ۷۳/۳۳ بود. از بین عوامل تشکیل دهنده هوش فرهنگی، بالاترین

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد بررسی از دید پرستاران

متغیرهای مورد بررسی	آماره‌های توصیفی	انحراف معیار ± میانگین
استراتژی هوش فرهنگی		۱۵/۷۸ ± ۱/۶۹
دانش هوش فرهنگی		۲۰/۸۳ ± ۵/۲۹
انگیزش هوش فرهنگی		۱۷/۷۱ ± ۳/۷۴
رفتار هوش فرهنگی		۱۸/۹۱ ± ۴/۶۱
هوش فرهنگی (در کل)		۷۳/۳۳ ± ۱۰/۹۸
تعهد سازمانی		۲۹/۸۳ ± ۴/۳۶
رضایتمندی شغلی		۱۰/۶۵ ± ۱/۸۷

انگیزه هوش فرهنگی و استراتژی هوش فرهنگی با تعهد سازمانی همبستگی معناداری وجود نداشت ( $P > 0/05$ ). همبستگی چندگانه بین رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی با تعهد سازمانی ۰/۶۰ بود و این بدان معنا است که این دو متغیر می‌توانند ۳۶٪ از تغییرات تعهد سازمانی در کادر درمانی را تبیین کنند.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود بین مؤلفه‌های دانش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی همبستگی مثبت معناداری وجود داشت. همچنین بین نمره کل هوش فرهنگی و نمره رضایتمندی شغلی با تعهد سازمانی رابطه آماری مثبت و معناداری دیده شد ( $P < 0/05$ ). بین مؤلفه‌های

جدول ۳: بررسی ارتباط بین رضایتمندی شغلی، هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن با تعهد سازمانی

P-value	ضریب همبستگی	تعهد سازمانی	متغیرهای مورد بررسی
۰/۰۰۱	۰/۵۴		رضایتمندی شغلی
۰/۴۵	-۰/۰۰۸		ابعاد هوش فرهنگی
۰/۰۰۱	۰/۳۴		استراتژی هوش فرهنگی
۰/۰۶۱	۰/۱		دانش هوش فرهنگی
۰/۰۰۱	۰/۲۳		انگیزش هوش فرهنگی
۰/۰۰۱	۰/۲۳		رفتار هوش فرهنگی
۰/۰۰۱	۰/۲۹		نمره کل هوش فرهنگی

تحلیل واریانس، اعتبار تحلیل رگرسیون گام به گام را در پیش‌بینی تعهد سازمانی ( $F=23/597$ ) در سطح معناداری (۰/۰۰۱) مورد تأیید قرار داد (جدول ۴).

جدول ۴: همبستگی چندگانه بین رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی با تعهد سازمانی

P-value	F	R <sup>2</sup> اصلاح شده	R <sup>2</sup>	R	متغیرها
۰/۰۰۱	۲۳/۵۹۷	۰/۳۴۷	۰/۳۶۲	۰/۶۰۲	رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی

استاندارد و استاندارد رگرسیونی بودند که مشخص کردند با تغییر یک واحد در هر یک از متغیرهای رضایتمندی و مؤلفه‌های هوش فرهنگی چه مقدار متغیر تعهد سازمانی یا متغیر ملاک تغییر خواهد کرد.

جدول ۵ ضرایب رگرسیونی متغیرهای رضایتمندی شغلی و مؤلفه‌های هوش فرهنگی و میزان تأثیر هر یک از این دو متغیر را در معادله رگرسیونی نشان می‌دهد.  $B$  و  $\beta$  به ترتیب نشان‌دهنده ضرایب غیر

جدول ۵: ضرایب رگرسیونی استاندارد و غیر استاندارد برای پیش‌بینی تعهد سازمانی بر اساس نمرات رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی

P-Value	T آماره	ضرایب استاندارد		ضرایب غیر استاندارد		متغیرهای پیش‌بین
		$\beta$	خطای استاندارد	B		
۰/۰۰۱	۸/۳۱۹	۰/۵۱۲	۰/۱۴۳	۱/۱۸۹		رضایتمندی شغلی
۰/۰۰۱	۳/۲۱۸	۰/۲۱۵	۰/۰۵۵	۰/۱۷۸		دانش هوش فرهنگی
۰/۷۹۹	۰/۲۵۶	۰/۰۱۶	۰/۱۵۸	۰/۰۴۰		استراتژی هوش فرهنگی
۰/۰۰۴	-۲/۹۳۳	-۰/۱۹۷	۰/۰۷۸	-۰/۲۳۰		انگیزه هوش فرهنگی
۰/۰۲۵	۲/۲۶۴	۰/۱۳۴	۰/۰۵۶	۰/۱۲۶		رفتار هوش فرهنگی

توجه به مقادیر بتا دانش هوش فرهنگی ( $\beta=0/215$ ) به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش‌بینی کننده تعهد سازمانی بود که آن را به صورت مثبت پیش‌بینی کرد.

ملاحظه می‌شود که در صورت ثابت نگه داشتن سایر شرایط با افزایش یک واحد در نمره رضایتمندی، ۰/۵۱۲ واحد نمره تعهد سازمانی (متغیر ملاک) افزایش می‌یافت. همچنین در بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی، با

### بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر تعیین نقش رضایتمندی شغلی و هوش فرهنگی در پیش بینی تعهد سازمانی بود. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر بین نمره کل هوش فرهنگی و دو مؤلفه از هوش فرهنگی شامل دانش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه وجود داشت و بین مؤلفه‌های انگیزه هوش فرهنگی و استراتژی هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه آماری معناداری وجود نداشت.

نتایج مطالعه نقی پور و قلاوندی نشان‌دهنده اثر مستقیم و معنادار هوش فرهنگی بر روی تعهد سازمانی بود (۳). مطالعه زارع و همکاران نیز حاکی از آن بود که هوش فرهنگی مهم‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین عامل تأثیرگذار مستقیم و مثبت میزان تعهد سازمانی محسوب می‌شود و بین هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۱۶). نتایج مطالعه اسکندرپور و همکاران نشان داد که بین هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد (۲۹).

با بررسی متون داخلی و خارجی مشخص شد که در اکثر مطالعات موجود بین هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه مثبت وجود دارد. با توجه به این که تعهد سازمانی یک نگرش و حالت روانی در راستای تمایل، نیاز و الزام فرد جهت ادامه فعالیت در سازمان می‌باشد که خود تحت تأثیر فاکتورهای مختلف نظیر رضایتمندی فرد از محیط شغلی، انگیزه بالا، آمادگی برای تلاش فراوان و علاقه‌مندی برای حفظ عضویت در سازمان قرار می‌گیرد؛ لذا در افراد دارای هوش فرهنگی بالاتر که توانایی تطبیق با محیط‌های متنوع فرهنگی و اداره ارتباطات بین فرهنگی را دارند، بسیاری از عوامل نارضیاتی که ناشی از تأثیر محیط می‌باشد، کاهش یافته و میزان تعهد به سازمان نیز بالاتر

خواهد بود. در مطالعه حاضر، از بین ۴ مؤلفه هوش فرهنگی، بین دو مؤلفه استراتژی هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه معناداری یافت نشد و در بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش‌بینی‌کننده تعهد سازمانی بود.

مطالعه نیلی‌پور طباطبایی و همکاران نیز نشان داد که بین دانش فرهنگی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، ولی در مورد سایر مؤلفه‌های هوش فرهنگی رابطه‌ای مشاهده نشد (۳۰). پژوهش زارع و همکاران حاکی از آن بود که بین تمامی ابعاد هوش فرهنگی با تعهد سازمانی در کارکنان آموزش و پرورش ارتباط معنادار وجود دارد که با نتایج مطالعه حاضر مغایرت دارد (۱۶). مطالعه میر و همکاران نیز نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی، مؤلفه رفتار با ضریب همبستگی ۰/۳۱۵ و شناخت با ضریب همبستگی ۰/۳۰۵ بیشترین رابطه معنادار را در جهت مثبت با تعهد سازمانی داشته‌اند که با نتایج مطالعه حاضر مغایرت دارد (۳۱). با توجه به این که دانش هوش فرهنگی به عنوان بعد شناختی هوش فرهنگی، بیانگر درک فرد از تفاوت‌ها و شباهت‌های فرهنگی است؛ بنابراین بهبود وضعیت این بعد، منجر به آمادگی فرد در خصوص مواجهه با فرهنگی‌های مختلف و به تبع آن تقویت فاکتورهای مثبت مؤثر بر تعهد سازمانی خواهد شد؛ لذا انتظار می‌رود با افزایش این مؤلفه، تعهد سازمانی فرد نیز افزایش یابد.

در مطالعه حاضر بین رضایتمندی با تعهد سازمانی رابطه آماری معنی‌دار وجود داشت. نتایج مطالعه دانش‌فرد و محجوب‌روش نشان داد که رضایت شغلی با شدت ۷۸٪ بر تعهد سازمانی اثر معناداری

مثبت و معنادار بین رضایتمندی، هوش فرهنگی و تعهد سازمانی، می‌توان بیان نمود که رضایتمندی و هوش فرهنگی نقش مهمی در تعهد سازمانی پرسنل شاغل در بخش سلامت دارند و با فراهم کردن زمینه‌های مناسب جهت ارتقاء آن‌ها می‌توان در محیط پرتلاطم و پر رقابت امروز، بستر مناسبی برای بهبود کیفیت و عملکرد کادر درمان ایجاد کرد تا در جهت داشتن جامعه و محیط کاری سالم‌تر گام برداریم.

### پیشنهادها

با توجه به این که هوش فرهنگی قابل یادگیری می‌باشد و اساس خودکفایی و استقلال هر جامعه بر پایه‌های آموزش آن جامعه می‌باشد؛ لذا پیشنهاد می‌گردد در برنامه‌ریزی‌های آموزشی و مدیریتی، مسئله ارتقای هوش فرهنگی و بسترسازی مناسب جهت افزایش رضایتمندی شغلی پرسنل درمانی مورد توجه قرار گیرد تا بدین ترتیب در جهت بالا بردن تعهد سازمانی کادر درمانی کشور گامی مثبت برداشته شود.

### سپاسگزاری

از پرستاران بیمارستان حضرت فاطمه زهرا (س) ساری و کلیه عزیزانی که ما در انجام این پژوهش یاری رساندند کمال تشکر را داریم.

### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافی بین نویسندگان مقاله و سازمان مرتبط وجود ندارد.

دارد (۲۲). Norman و Wu در مطالعه خود، رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی را یک رابطه دو طرفه و مثبت بیان کردند (۳۲). پژوهش بازوند و همکاران حاکی از آن بوده است که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری مشاهده می‌شود (۳۳). در مطالعه امیرکبیری و امیراحمدی با عنوان عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی نیز همبستگی مستقیم بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سطح کارکنان پزشکی و غیر پزشکی مشاهده شد (۳۴). نتیجه تحقیقات عزیززی نشان‌دهنده آن است که بین شاخص‌های رضایت شغلی کارکنان و تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد (۳۵).

مطالعه حاضر نشان داد در صورت ثابت نگه‌داشتن سایر شرایط، با افزایش یک واحد در نمره رضایتمندی، ۰/۵۱۲ واحد نمره تعهد سازمانی افزایش می‌یابد. این مسئله در سایر مطالعات نیز نشان داده شده است به عنوان نمونه مطالعه موسوی و همکاران حاکی از آن بود که در صورت ثابت بودن سایر شرایط با افزایش یک واحد در نمره رضایتمندی، ۰/۵۰۸ واحد نمره تعهد سازمانی افزایش خواهد داشت (۳۶). همچنین در مطالعه رجیبی و همکاران این عدد ۰/۴۷۶ بود (۳۷).

این رابطه مثبت در مطالعات گوناگون حاکی از آن است که با افزایش رضایتمندی شغلی در پرسنل میزان وفاداری فرد به سازمان، انگیزه جهت ارتقاء، همکاری و تعامل با سایر همکاران و ... افزایش خواهد یافت در نتیجه ما شاهد افزایش تعهد سازمانی در فرد خواهیم بود.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر مبنی بر وجود رابطه

### References

1. Abili K, Hayat A, Chopani H, Esmi K. Examine the relationship between organizational commitment and organizational citizenship

behavior in experts of Tehran University. Iranian Daneshvar Raftar 2010;17(42):67-82. Persian

2. Porter L, Steers R, Mowday R, Boulian P. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. 1974;59(5):603-9.
3. Naghipour K, Galavandi H. The causal model of relationship between cultural intelligence, organizational citizenship behavior and organizational commitment among high-school teachers of naghadeh, Iran. *Journal of Management and Development Process* 2015; 28(2):135-58. Persian
4. AminBeidokhti A, Salehpour M. Teacher's job satisfaction and their organizational commitment. *Daneshvar Raftar* 2007;14(26):31-8. Persian
5. NabizadehGharghozar Z, AtashzadehShoorideh F, Khazaei N, Alavi-Majd H. Assessing organizational commitment in clinical nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management* 2013;2(2):41-8. Persian
6. Nehrir B, Ebadi A, Tofighi S, KarimiZarchi AA, Honarvar H. Relationship of job satisfaction and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Military Medicine* 2010;12(1):23-6. Persian
7. Madhavan S. The J S level of Chinese and Indian Born Engineering faculty at a Research University. [dissertation]. Virginia: West Virginia University; 2001.
8. Nieto C, Zoller Booth M. Cultural competence: its influence on the teaching and learning of international students. *Journal of Studies in International Education* 2010;14(4): 6-25.
9. Pirozmand A, Sadeghi S. What is culture and how it changes. 2006:1-25.
10. National Health and Medical Research Council Commonwealth of Australia. Making decision about tests and treatments: Principles for better communication between healthcare consumers and healthcare professionals. Commonwealth of Australia; 2006.
11. Darvish H, Nodehfarahani M, Khalili M, Shabani F. Relationship between Nurses' Cultural Intelligence and job performance. *Advances in Nursing & Midwifery* 2013;23(82):40-5.
12. Rahimnia F, Mortazavi S, Delaram T. Evaluation of the effect of cultural intelligence task performance of managers. *Modiriat-E-Farda* 2009;8(22):67-78. Persian
13. Peterson B. Cultural intelligence: a guide to working with eople from other cultures. Yarmouth, ME Intercultural Press; 2004.
14. Krajewski A, Rader C, Voytovich A, Longo WE, Kozol RA, Chandawarkar RY. Improving surgical residents' performance on written assessments of cultural competency. *J Surg Educ* 2008;65(4):263-9.
15. Cultural Competence in Health Care: Is it important for people with chronic conditions? Washington: Health Policy Institute; 2004.
16. Zare R, Hosseini R, Yazdanpanah M, Cheraghi M, Koushki K. The relationship between cultural intelligence and organizational commitment in Employees Education in 2013-2014. 1st National Conference on Educational Sciences and Psychology; 2014 Dec 14; Marvdasht; Andishe Sazan Mobtakr Javan; 2014.
17. Ahanchian MR, Amiri R, Bakhshi M. Correlation between cultural intelligence and social interaction of nurses. *Journal of Health Promotion Management* 2012; (2):44-53.
18. Asgari P, Roushani K. The comparison of cultural intelligence, emotional intelligence and personal-social adjustment in male and female students of Ahwaz Islamic Azad University. *Woman and Culture* 2012;3(12):49-63. Persian
19. Abdi K, Mohebi M, Rahimi Nasab M, Rasouli A. The relationship between cultural intelligence and job performance with life quality of nurses in Kermanshah hospitals. *Iran J Nurs Res* 2015; 9(4):70-7. Persian
20. GharehSafrou H. Investigating the Relationship between Cultural Intelligence and Staff Performance. 1st Annual Conference on Modern Management Sciences; 2012 Aug 26; Gorgan; 2012.
21. Khosravi A. A study of the relationship between job satisfaction and procrastination. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration* 2009;3(2):125-41. Persian
22. Daneshfard K, Mahjoubraresh S. A Survey of relation of organizational commitment regulation and jobsatisfactions on efficiency. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration* 2009;3(4):115-36.
23. Rouhi G, Asayesh H, Rahmani H, Ababasi A. Job satisfaction and organizational commitment among nursing staff: astudy from Golestan, Iran. *Payesh* 2011;10(2):285-92. Persian
24. Ang S, Van-Dyne L, Koh C, Ng KY, Templer KJ, Tay C, et al. Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review* 2007(3):335-71.
25. Kazemi M. Relationship between cultural intelligence and performance of AI Alalmyh [dissertation]. Tehran: Tehran University; 2009. Persian
26. Akhbari M, Oreyzih H, Alavi K. Releationship between organizational commitment and its dimensions with occupational commitment among Isfahan province oil refinery personnel. *Management & Human Resource In Oil Industry* 2010;4(12):129-57. Persian

27. Monajati SF, Moradi A, Khayeri B. The relationship between in-service training for nursing staff working in Isfahan medical sciences University hospitals and occupational outcomes: organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Iranian Journal of Medical Education* 2014; 14(6):495-506.
28. Pazhokh E. Investigating the relationship of organizational justice with organizational commitment, job satisfaction and organizational citizenship behavior with mediating organizational trust among the personnel of hydro company in the province of Kermanshah [dissertation]. Isfahan: University of Isfahan; 2011. Persian
29. Eskandarpur B, Nazari I, Vejdani R, AzraTohidi. The study of the relationship between cultural intelligence and organizational commitment. *J Basic Appl Sci Res* 2013;3(1):823-9.
30. NilipourTabatabaei A, Kiani Y, Azarsetan F. Investigating the relationship between cultural intelligence & spiritual intelligence with organizational commitment for principals of Secondary Schools at Shiraz City. *Advanced Social Humanities and Management* 2015;2(2):52-63. Persian
31. Mir A, Eskandari M, Jamali A. The Relationship between Cultural Intelligence and Organizational Commitment among Employees of the Welfare Organization of Lorestan Province. *International Conference on Management Information and Communication Technology*; 20 Dec 2014; Tehran: Kadam Bartar; 2014.
32. Wu L, Norman IJ. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today* 2006;26(4):304-14.
33. Bazvand K, Kashef M, Esmaeli M. The relationship between emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction of employees in physical education general department of Lorestan province. *Journal of Sport Management* 2014;5(4):125-43.
34. Amirkabiri A, Amirahmadi A. Factors affecting organizational commitment. *Journal of Business Management* 2010;7(2):239-56. Persian
35. Azizi S. A study of relationship between job satisfaction and organizational commitment (a case study of state tax organization's staff of Qom province). *Tax Research* 2011; 19(11): 173-96. Persian
36. Mousavi M, MohammadZadeh S, Ajili A. Effect of satisfaction on organizational commitment among employees of Khuzestan Ramin University of agriculture and natural resources. *Iran Agricultural Extension and Education Journal* 2014; 10 (1): 51-62.
37. Rajabi M, Hamidi M, JalaliFarahani M. Predicting the organizational commitment of the physical education managers at university level through job satisfaction and job involvement. *Human Resource Management in Sport Journal* 2015; 2(1):35-44. Persian

## Role of Cultural Intelligence and Job Satisfaction in Predicting Organizational Commitment of Nurses: a case study

Fata Ladan<sup>1</sup>, Zabihi Zazoly Atefe<sup>2\*</sup>, Gholami Mahna<sup>3,4</sup>, Hazrati Hakime<sup>5</sup>

• Received: 04. 03. 2017

• Revised: 01. 06. 2017

• Accepted: 02. 06. 2016



### Abstract

**Background & Objectives:** Organizational commitment, cultural intelligence and job satisfaction are important factors in nursing profession. Improvement of these factors leads to the improvement of organizational productivity and the quality of health care services. The aim of this research was to investigate the role of cultural intelligence and job satisfaction in predicting organizational commitment among hospital staff.

**Methods:** This descriptive- analytical study was performed on 214 nurses in a selected hospital. Subjects were selected through randomized sampling. Data collection tools were Organizational Commitment Questionnaire (9 Questions), Cultural Intelligence Questionnaire (20 Questions), and Job Satisfaction Questionnaire (3 Questions). Data were analyzed through SPSS20 and using descriptive and inferential statistics (Pearson correlation coefficient and regression analysis).

**Results:** From all, 83.2% of the nurses were female and 68.2% of them had less than 10 years work experience. Cultural intelligence and job satisfaction showed significant relationship with organizational commitment ( $P < 0.05$ ). The results showed that cultural intelligence and job satisfaction could predict 36 percent of organizational commitment variance.

**Conclusion:** According to the results of the study, it is necessary to pay attention to this issue in educational and management planning to improve the quality of health care services and increase the satisfaction of staff and patients.

**Keywords:** Cultural Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Clinical staff

•**Citation:** Ladan Fata F, Atefe Zabihi Zazoly A, Mahna Gholami M, Hazrati H. Role of Cultural Intelligence and Job Satisfaction in Predicting Organizational Commitment of Nurses: a case study. Journal of Health Based Research 2017; 3(1): 87-97.

1. Assistant Professor, Department of Medical Education, School of Medical, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

2. PhD Student, Department of Medical Education, School of Medical, Medical Education Research Center, Iran University of Medical Education, Tehran, Iran.

3. MSc Student, Islamic Azad University of Sari Branch, Sari, Iran.

4. BSc, Cardiovascular Research Center, Mazandaran University of Medical Sciences, Sari, Iran.

5. PhD Student, Department of Medical Education, School of Medical, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

\***Correspondence:** Department of Medical Education 2nd floor, Iran University of Medical Sciences, Tehran.

**Tel:** 02188622607

**Email:** zabihi1823@gmail.com