

رابطه بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد

آسیه عاقبت خواه ، جعفر طالبیان شریف ، سعید عبدخدایی

چکیده

هدف: هوش فرهنگی عامل مهمی در عملکرد و تعامل مؤثر در داخل و در میان محیط‌های درمانی است. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ی هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی در پرستاران بیمارستان امام رضا(ع) در مشهد انجام شد . مواد و روشها: پژوهش حاضر توصیفی- همبستگی میباشد که در آن ۳۳۷ پرستار شاغل ، با حداقل ۱ سال و حداکثر ۲۵ سال سابقه کاری که به صورت تصادفی از بخشهای سوختگی و جراحی و اورژانس، CCU، ICU، زنان، نوزادان و طبی انتخاب شدند، شرکت داشتند برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی و پرسشنامه رضایت شغلی استفاده شد. روایی پرسشنامه ها از طریق روایی محتوایی و ظاهری و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ تأیید شد. بمنظور تحلیل داده ها از آزمونهای همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و تحلیل واریانس یکطرفه بوسیله نرم افزار SPSS استفاده شد. یافته ها: رابطه همبستگی معناداری بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی پرستاران با ضریب همبستگی ۰/۹۹ بدست آمد ولیکن بین مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه منفی معناداری وجود دارد. یعنی رابطه آنها رد می شود و قابل تأیید نیست.

واژه‌های کلیدی: هوش فرهنگی، رضایت شغلی ، مهارت‌های ارتباطی، پرستاران.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه و بیان مسئله:

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در ارتقا و تکامل انسان سلامت روان می‌باشد. محیط پیرامون بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی نقش مهمی دارند. یکی از این عوامل مهم تنش‌زا^۱ در انسان، محیط کاری است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی او را نیز تحت تأثیر قرار دهد. فشارهای روانی که باعث عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها می‌شود، در ارتباط است که به تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی^۲ منتهی می‌گردد (شاه‌حسینی، ۱۳۹۳).

امروزه در سایه سیستماتی کسب سازمان‌ها و مراکز، زندگی شخصی و کاری افراد دست‌خوش دگرگونی‌های عمده‌ای شده است. بروز این تغییرات تنش و استرس را فرا می‌خواند که در صورت عدم رسیدگی و برطرف شدن این حالات در نهایت به فرسودگی‌های جسمی، روانی و شغلی منجر می‌شود. فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید که موجب تباهی در کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کارکنان می‌شود. این نشانه‌ها در بین مشاغل پرستاری^۳، پزشکی، آموزشی، امنیتی و مواردی از این قبیل بیشتر مشاهده می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۳).

محیط کار انسان به‌گونه‌ای منزل دوم او محسوب می‌شود و چه‌بسا کسانی عمده ساعات شبانه‌روز خود را در محیط کارشان به سر می‌برند. بدون هیچ تردیدی می‌توان ادعا کرد که رضایت شغلی^۴ اولین، پراهمیت‌ترین و قدیمی‌ترین متغیر وابسته مورد مطالعه و یکی از چالش‌برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مدیریت برای افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان^۵ می‌باشد (ماشین‌چی و جهانیان، ۱۳۹۴).

مفهوم رضایت شغلی مفهومی بسیار پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی و عوامل روانی در ارتباط است. کسی که از شغلش رضایت دارد این شغل سازگاری عاطفی و لذت‌مطلوبی را برای او تأمین می‌نماید. رضایت شغلی ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون مثل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغلی، شرایط محیط کار، آرامش روحی و روانی و ... می‌باشد (کاسکیو^۶، ۲۰۰۵).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۱-stressor

۲- Job Burrnout

۳-neursig

۴-Job Satisfaction

۵-organization

۶-cascio

هرسی و بالنچارد^۷ (۲۰۰۰) معتقدند که رضایت شغلی تابعی است از سازگاری انتظارات سازمانی با نیازهای سرشت کلی فرد در حالتی که این دو توافق و تعادل داشته باشند. رفتار به‌طور هم‌زمان برآورنده انتظارات سازمان و نیازهای فرد است، یعنی اثربخشی و رضایت توأمأ حاصل می‌گردند.

وروم^۸ (۱۹۹۶) نظر خود را در مورد رضایت شغلی این‌چنین می‌گوید: یک نوع برداشت ذهنی که فرد نسبت به شغل خود دارد و انجام یک نوع رفتار سازمانی است؛ بنابراین رضایت و انجام کار در اثر عوامل کاملاً متفاوت به وجود می‌آیند.

هدف نهایی هر سازمان فراهم کردن رضایت کارکنان آن می‌باشد و رضایت شغلی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم موفقیت می‌تواند موجب کارآیی و احساس رضایت فرد از خود گردد. شواهد متعدد نشان می‌دهد که در مورد پرستاران، رابطه مثبتی بین رضایت شغلی ایشان با رضایت بیمار و کیفیت مراقبت وجود دارد. عدم رضایت شغلی پرستاران می‌تواند تهدیدکننده سلامت جسمی، روانی و کیفیت زندگی و مانعی برای دستیابی به اهداف توسعه فردی و اجتماعی آنان باشد و منجر به کاهش علاقه فرد برای حضور در محل کار گردد (میرفرهادی و همکاران، ۱۳۹۳).

از دیگر چالش‌های مهم و نوین عصر حاضر حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. برقراری ارتباط مستلزم داشتن اطلاعات است کسب اطلاعات به واژه هوش وابسته می‌باشد. هوش مجموعه متنوعی از توانایی‌هایی مانند برنامه‌ریزی، حل مسئله، تفکر انتزاعی، استفاده از زبان و یادگیری و... می‌باشد. واژه هوش کیفیت پدیده‌ای را بیان می‌کند که دارای حالت انتزاعی بوده و قابل‌رؤیت نیست. به علت دارا بودن چنین ویژگی تعریف آن مشکل است و از این‌رو تعاریف متعددی از آن ارائه شده است. از مهم‌ترین سازه‌های هوش، حالت شناختی و پردازشگر بودن آن می‌باشد. این جنبه از هوش در مبحث هوش فرهنگی قابل‌بررسی است (علایی و میرمحمدی، ۱۳۹۲).

هوش فرهنگی توانایی یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف شده است. ارلی و آنگ^۹، معتقد بودند 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 (لئونگ^{۱۰}، ۲۰۱۴).

در قرن حاضر میان مهارت‌های موردنیاز، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی رابطه حائز اهمیتی موجود است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. توانایی فرد برای تطبیق

۷-hersi & benchard

۸-Vroom

۹-erly & ang

۱۰- leong

بالرزش‌ها، سنت‌ها و آداب‌ورسوم متفاوت از آنچه به آن‌ها عادت کرده است و کار کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی، منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مزیت رقابتی است (لیورمور^{۱۱}، ۲۰۱۶).

در مجموع هوش فرهنگی استعداد و توانایی‌های شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتارپرا دربرمی‌گیرد که مناسب محیط‌های متفاوت فرهنگی است. افراد با هوش فرهنگی بالا، رفتارهای مناسبی رابراساس توانایی‌های کلامی و غیرکلامی از خودبروز می‌دهند که اهمیت خاصی در کیفیت زندگی کاری آنها دارد. در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر، لازم است تا استرس‌های ناشی از شوک فرهنگی، اختلالات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوبی اداره شود. از آنجاکه پرستاران با گروه‌های قومی متفاوت در ارتباط هستند، برقراری ارتباط و مراقبت از بیماران مستلزم هوش فرهنگی است. این هوش، مفهومی چندبعدی است و عملکرد پرستاران نیز تابعی از دانش، مهارت، توانایی و انگیزش می‌باشد باید علم مورد نیاز و مهارت فرهنگی مناسب را به دست آورند (آهنچیان، ۱۳۹۱).

مهارت‌های ارتباطی از جمله عوامل مؤثر در برقراری ارتباط و ایجاد مناسبات اجتماعی که از جمله مهم‌ترین مهارت‌ها محسوب می‌شود، است. امروزه کارکنان به توانایی‌های متعددی نیاز دارند که هرکدام می‌تواند به‌نوعی در روند زندگی و کار او تأثیرگذار باشد. از طریق ارتباطات است که افراد روابط بین اشخاص را که برای انجام وظایف روزانه‌شان به نحو مطلوب ضرورت دارد برقرار می‌سازند و حفظ می‌کنند (بارتون^{۱۲}، ۱۹۹۰).

توانایی برقراری ارتباط صحیح، یکی از مهارت‌های اساسی زندگی اجتماعی بوده و اهمیت آن در زندگی انسان به حدی است که برخی از صاحب‌نظران مبنای رشد انسانی، آسیب‌های فردی و پیشرفت‌های بشری را در فرآیند ارتباط دانسته‌اند. مهارت‌های ارتباطی به فرد کمک می‌کنند تا عواطف و نیازهای خود را به‌درستی بیان نموده و در دستیابی به اهداف بین فردی موفق‌تر باشد (احمدپناه و همکاران، ۱۳۹۰).

مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش عملکرد بهینه افراد در سازمان به‌خصوص کارکنان بهداشت و علوم پزشکی که حیاتی‌ترین ارگان در جامعه بشری می‌باشد، محسوب می‌شود. در واقع کاهش مهارت‌های ارتباطی و نقصان آن باعث استرس شغلی و کاهش رضایت شغلی و در نهایت منجر به فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود (کالیگان و هیگینز^{۱۳}، ۲۰۰۵).

کارکنان حرفه‌های بهداشتی و درمانی به بهبود مهارت‌های ارتباطی نیاز دارند. چراکه این مهارت‌ها بر کیفیت خدمات ارائه‌شده تأثیر بسزایی داشته و خصوصاً بر حفظ ایمنی و کیفیت درمان اثرات مثبتی به دنبال دارد. مهارت‌های ارتباطی باعث حس مشترک بین اعضای گروه کاری، بیماران و خانواده آنان شده و به‌عنوان صلاحیت اصلی حرفه پرستاری و ارائه‌دهندگان مراقبت به حساب می‌آید و خصوصاً پرستاران برای ارائه خدمات مناسب، برقراری ارتباط با سایر متخصصین مراقبت‌های بهداشتی، توانمندسازی بیماران و افزایش رضایت آنان، باید از

۳- Livermore

۴- barton

۱- Colligan& Higgins

مهارت‌های ارتباطی مناسبی برخوردار باشند. مهارت ارتباطی باعث کاهش استرس و اضطراب، کاهش فرسودگی شغلی و از طرفی باعث افزایش رضایت شغلی پرستاران می‌شود (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۵).

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد است. همان‌طور که می‌دانیم، رضایت شغلی پرستاران انگیزه و توان کاری آن‌ها را بیشتر می‌کند و در نتیجه به بهبود ارائه خدمات آن‌ها به بیماران، منجر می‌شود. بیمارانی که خدمات درمانی مناسب‌تری دریافت می‌کنند، روحیه بهتری دارند و روند درمان آن‌ها تسریع می‌یابد. با توجه به نتایج این پژوهش وجود رابطه یا عدم وجود رابطه بین این موارد را بررسی می‌کنیم.

سؤال پژوهش:

آیا هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند؟

فرضیه‌های پژوهش:

۱- بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهش‌های انجام‌شده:

تحقیقات لو^{۱۴} (۲۰۰۵) نیز نشان می‌دهد عواملی نظیر سطح تحصیلات پرستار، نوبت کاری و شرح وظایف می‌تواند بر رضایت شغلی آنان مؤثر باشد. عدم توجه به مسئله رضایت شغلی، در بلندمدت نظام سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت و در نهایت ترک خدمت شود. فلوریت و ویلا لادوسا^{۱۵} (۲۰۰۷) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که تأثیرات تحصیلات بر رضایت شغلی عمدتاً غیرمستقیم هستند؛ از جمله تأثیر تحصیلات بر سلامت کارگران، دستمزد و دیگر ویژگی‌های شغلی. کمال^{۱۶} و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر دستمزد بر رضایت شغلی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که دستمزد مهم‌ترین عامل مؤثر در رضایت شغلی می‌باشد. نتایج حاکی از آن بود که رضایت از حقوق، تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.

^{۱۴}-lu

^{۱۵}- Florit & Vila Lladosa

^{۱۶}-kamal

فاراگر^{۱۷} و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی درباب رضایت شغلی به این نتیجه دست یافتند که علاوه بر اینکه رضایت شغلی نقش مهمی در سلامت فرد دارد، بر کارآمدی کارمندان و تصمیمات آنان برای بازنشستگی اثر گذاشته و سبب رونق اقتصادی جامعه خواهد شد.

هربرت و گاودیانو، رینگلد و مایرز^{۱۸} (۲۰۰۵) در پژوهشی با همین عنوان دریافتند که آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی باعث کاهش ناسازگاری اجتماعی آزمودنی‌های می‌شود. آنان هم‌چنین بیان می‌کنند که درمان گروهی شناختی رفتاری می‌تواند به آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی در کاهش اضطراب اجتماعی کمک کند.

دام باگن و کریمیت^{۱۹} (۲۰۰۸) در پژوهشی آموزش مهارت‌های ارتباطی و درمان رفتاری-شناختی را بر سازگاری اجتماعی مطالعه کردند. در پژوهش خود نشان داد که افزایش مهارت‌های کلامی، سخن گفتن، حضور در اجتماع و ارتباط کلامی با دیگران، باعث کاهش اضطراب اجتماعی می‌شود.

سهرابی و نظری (۱۳۹۵) در پژوهشی که باهدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با هوش فرهنگی و نقش آن در طبقه‌بندی مدیران سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل طراحی‌شده بود، به معناداری روابط بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی پی بردند.

شعبانی، خلیلی، نوده، فراهانی و درویش (۱۳۹۲) که باهدف بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران طراحی‌شده بود، متوجه رابطه همبستگی بین هوش فرهنگی و بهبود عملکرد در آنان شدند.

قلتاش (۱۳۹۳) در پژوهشی که باهدف بررسی رابطه فرهنگ‌سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان طراحی‌شده بود، رابطه معناداری و مستقیمی بین این موارد را گزارش کرد.

بوالحسنی، سوری لک، محمودی و سپهوند (۱۳۹۱) در پژوهشی که باهدف بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران طراحی‌شده بود، مطالعه نشان داد که بین یافته‌های این تحقیق رابطه معناداری وجود دارد.

امیری، کوهستانی و آهنچیان (۱۳۸۷) در پژوهشی که باهدف بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان طراحی‌شده بود، دریافتند که بین عوامل این پژوهش رابطه معنادار وجود دارد.

رحمانی (۱۳۹۴) در تحقیقی که به‌منظور بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام داد، به وجود روابط معنادار بین آن‌ها دست‌یافت.

زارعی و یوسف زاده (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان به رابطه مثبت و معنادار بین آن‌ها پی برد.

۲-Faragher

۳- Herbert, Gaudiano, Rhingold, & Myers

۴-Dam-Baggen & Kraaimaat

شیرکوند (۱۳۹۶) در بررسی رابطه بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی در بین پزشکان پی به وجود رابطه معنادار و مستقیمی بین این عوامل برد.

کشتیدار، فهیم و هراتی (۱۳۹۵) در بررسی نقش میانجی هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی در رابطه با مدیریت ارتباط متوجه تأثیر مثبت و معنادار آن‌ها شد.

فشارکی، قاسمی پنجاه، صفوی پور، بندبنی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی گیلان، انجام دادند و به معناداری روابط آن‌ها دست یافتند.

احمدیان و امیرپور (۱۳۹۲) در تحقیقی که با عنوان تأثیر هوش فرهنگی بر مهارت‌های ارتباطی انجام دادند به معناداری روابط بین این موارد دست یافتند.

اربابی (۱۳۹۳) در تحقیقی که با عنوان رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان انجام داد پی به روابط معنادار و مثبت آن‌ها برد.

براتی، امینیان، سماواتیان و حقیقی (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرستاران انجام داد و طبق نتایج تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت شغلی آنان می‌گردد.

نظری (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان اثر مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان به معناداری روابط بین این موارد دست یافت.

ساعتچی (۱۳۷۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه خشنودی شغلی با سلامت روانی کارکنان نظامی و غیرنظامی یکی از شاخه‌های معاونت انتظامی ارتش جمهوری اسلامی ایران به این نتیجه دست یافت که هرچه خشنودی شغلی کارکنان مذکور افزایش یابد سطح سلامت روانی آنان نیز افزایش خواهد یافت.

با توجه به بحث‌هایی که گذشت تاکنون بررسی رابطه هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی در بین پرستاران شاغل در بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد تحقیقی به عمل نیامده است. مطالعه و تحقیق حاضر به بررسی این مقوله خواهد پرداخت.

روش پژوهش:

تحقیق فوق از نوع مطالعات توصیفی و روش پژوهش همبستگی است. همچنین به منظور جمع‌آوری اطلاعات ادبیات و مبانی نظری پژوهش از روش کتابخانه‌ای و از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های خام، به منظور تحلیل و توصیف و تبیین چگونگی رابطه بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی با نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی استفاده شده است.

جامعه، نمونه، حجم نمونه، روش نمونه‌گیری:

بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد با قدمتی بالاتر از ۵۰ سال دارای بخش‌های متعددی است که به‌صورت شبانه‌روزی و مداوم به حجم بسیار بالایی از بیماران مراجعه‌کننده خدمات درمانی ارائه می‌دهد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد است. در این پژوهش از بین جمعیت آماری مدنظر که حدود ۲۸۰۰ نفر هستند، ۳۳۸ نفر از پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی طبق جدول نمونه‌گیری کرجسی-مورگان^۱ انجام شده است که ۳۳۷ نفر این پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. ویژگی‌ها و روایی و پایایی ابزار پژوهش در ذیل آمده است.

ابزار و روش گردآوری داده:

۱- پرسش‌نامه هوش فرهنگی ارلی و آنگ (۲۰۰۷)، طراحی شد. این پرسشنامه ۲۰ سؤال بسته پاسخ دارند. این پرسشنامه دارای چهار خرده مقیاسکه دارای طیف مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت^۲ می‌باشد که آلفای کرونباخ^۳ برای هر عامل عبارت است از: راهبرد یا فراشناخت (۱/۷۶)، دانش یا شناخت (۱/۸۳) رفتاری (۷۶/۱) و انگیزشی (۸۴/۱).

۲- پرسش‌نامه استاندارد مهارت‌های ارتباطی بارتون (۱۹۹۰)، طراحی شده است که دارای سه مؤلفه است. این پرسش‌نامه ۱۸ سؤال بسته پاسخ دارد. این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرت نمره‌گذاری شده است و دارای دو نوع تحلیل ۱- براساس مؤلفه‌های پرسش‌نامه. ۲- بر اساس میزان نمره به‌دست‌آمده، می‌باشد. پایایی و روایی مهارت ارتباطی مدیر در تحقیق رئیسی و همکاران تأیید شده است. همچنین پایایی آن در تحقیق علیزاده سامع (۱۳۸۷) ۹٪ به دست آمد که نشانگر پایایی بالاست.

۳- پرسش‌نامه رضایت شغلی لینز (۲۰۰۳)، تهیه شده است؛ که ۱۳ گویه دارد و هدف از طراحی آن بررسی و ارزیابی میزان رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌های می‌باشد. این پرسش‌نامه بر اساس مقیاس لیکرت نمره‌گذاری شده است و دارای دو نوع تحلیل ۱- براساس مؤلفه‌های پرسش‌نامه. ۲- بر اساس میزان نمره به‌دست‌آمده، می‌باشد. پایایی پرسش‌نامه رضایت شغلی در پژوهش اصغری و حسینی ۸۵۸٪ به دست آمد و از آنجا که مقادیر به‌دست‌آمده بیشتر از ۷٪ می‌باشد می‌توان گفت پایایی ابزار تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

^۱-kerjesi-morgan tablet

^۲-lickret

^۳-crounbach alpha

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:

پرسشنامه‌های مربوطه بین افراد جامعه توزیع و جمع‌آوری شد. نتیجه توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت. روش‌های آماری و تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز در دو سطح توصیفی و استنباطی است. برای آمار توصیفی از درصد فراوانی میانگین و انحراف معیار و انحراف استاندارد، نما، واریانس استفاده شد و در سطح استنباطی برای تحلیل سؤال پژوهش از آزمون تحلیل رگرسیون^۳ و جهت تجزیه تحلیل فرضیه‌های فرعی از ضریب همبستگی پیرسون^۴ استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل

ویژگی‌های جمعیت شناختی: هدف این پژوهش، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی با رضایت شغلی پرستاران می‌باشد. ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط به آزمودنی‌های پژوهش شامل وضعیت جنسیت، وضعیت سنی، وضعیت تأهل، تجربه کاری، میزان تحصیلات و ساعات کاری در ادامه ارائه می‌گردد.

۱. وضعیت جنسیت:

توزیع آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت در جدول ۴-۱ گزارش شده است.

جدول ۴-۱. توزیع آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۵۳	۵۴/۴
زن	۱۸۴	۵۴/۶
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌گردد، ۵۴/۴ درصد آزمودنی‌ها مرد و ۵۴/۶ درصد آزمودنی‌ها زن می‌باشند.

^۳-regresion

^۴-piyerson

وضعیت سنی:

توزیع آزمودنی‌ها برحسب گروه سنی در جدول ۲-۴ گزارش شده است.

جدول ۲-۴. توزیع آزمودنی‌ها برحسب گروه سنی

گروه سنی	فراوانی	درصد
۳۰-۲۰	۷۳	۲۱/۶۶
۴۰-۳۱	۱۴۸	۴۳/۹۱
۵۰-۴۱	۷۷	۲۲/۸۴
۶۰-۵۱	۲۶	۶/۵۲
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

در میان آزمودنی‌ها، ۲۱/۶۶ درصد بین ۳۰-۲۰ سال، ۴۳/۹۱ درصد آزمودنی‌ها بین ۴۰-۳۱ سال، ۲۲/۸۴ درصد بین ۵۰-۴۱ سال و ۶/۵۲ درصد بین ۶۰-۵۱ سال هستند.

۲. وضعیت تأهل:

توزیع آزمودنی‌ها برحسب وضعیت تأهل در جدول ۳-۴ گزارش شده است.

جدول ۳-۴. توزیع آزمودنی‌ها برحسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	فراوانی	درصد
متأهل	۲۳۸	۷۰/۶
مجرد	۹۹	۲۹/۴
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

همان‌طور که در جدول ۳-۴ مشاهده می‌گردد، ۷۰/۶ درصد آزمودنی‌ها متأهل و ۲۹/۴ درصد مجرد هستند.

۳. وضعیت تجربه کاری:

توزیع آزمودنی‌ها برحسب تجربه کاری در جدول ۴-۴ گزارش شده است.

جدول ۴-۴. توزیع آزمودنی‌ها برحسب تجربه کاری

تجربه کاری	فراوانی	درصد
۵-۱	۵۴	۱۶/۰۲
۱۰-۶	۱۴۴	۴۲/۷۲
۱۵-۱۱	۶۷	۱۹/۸۸
۲۰-۱۶	۴۷	۱۳/۹۴
۲۵-۲۱	۲۵	۷/۴۱
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

در میان آزمودنی‌ها، ۱۶/۰۲ درصد بین ۵-۱ سال، ۴۲/۷۲ درصد بین ۱۰-۶ سال، ۱۹/۸۸ درصد ۱۵-۱۱ سال، ۱۳/۹۴ درصد بین ۲۰-۱۶ سال، ۷/۴۱ درصد بین ۲۵-۲۱ سال دارای تجربه کاری می‌باشند

۴. وضعیت تحصیلات:

توزیع آزمودنی‌ها برحسب وضعیت تحصیلات در جدول ۴-۵ گزارش شده است.

جدول ۴-۵. توزیع آزمودنی‌ها برحسب وضعیت تحصیلات

وضعیت تحصیلات	فراوانی	درصد
کارشناسی	۱۷۶	۵۲/۲
کارشناسی ارشد	۱۶۱	۴۷/۸
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

در میان آزمودنی‌ها، ۵۲/۲ درصد آزمودنی‌ها کارشناسی و ۴۷/۸ درصد آزمودنی‌ها کارشناسی ارشد هستند.

۵. وضعیت ساعات کاری:

توزیع آزمودنی‌ها برحسب ساعات کاری ۴-۶ در جدول زیر گزارش شده است.

جدول ۴-۶. توزیع آزمودنی‌ها برحسب ساعات کاری

ساعات کاری	فراوانی	درصد
۵۰-۴۰	۱۴۹	۴۴/۲۱
۶۰-۵۱	۱۰۳	۳۰/۵۶
۷۰-۶۱	۵۲	۱۵/۴۳
۸۰-۷۱	۳۳	۹/۷۹
جمع کل	۳۳۷	۱۰۰

در میان آزمودنی‌ها، ۴۴/۲۱ درصد بین ۵۰-۴۰ ساعت، ۳۰/۵۶ درصد بین ۶۰-۵۱ ساعت، ۱۵/۴۳ درصد بین ۷۰-۶۱ ساعت و ۹/۷۹ درصد بین ۸۰-۷۱ ساعت کار می‌کنند.

بررسی توصیفی اطلاعات

در این پژوهش، متغیرهای هوش فرهنگی، مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی موردبررسی قرار گرفته است. در این بخش اطلاعاتی همچون میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثرنمرات مربوط به متغیرهای پژوهش که حاصل اجرای پرسشنامه می‌باشند در جدول زیر ارائه می‌گردد.

جدول ۴-۷. بررسی میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر
هوش فرهنگی	۸۲/۶۲	۱۱/۷۲	۶۰	۱۱۲
مهارت‌های ارتباطی	۵۸/۲۴	۱۱/۴۵	۳۸	۹۳
رضایت شغلی	۴۱/۶۷	۵/۵۹	۲۷	۵۶

با توجه به جدول ۴-۷ میانگین و انحراف استاندارد متغیر هوش فرهنگی به ترتیب برابر با ۸۲/۶۲ و ۱۱/۷۲ و میانگین و انحراف استاندارد متغیر مهارت‌های ارتباطی به ترتیب برابر با ۵۸/۲۴ و ۱۱/۴۵ و میانگین و انحراف استاندارد متغیر رضایت شغلی به ترتیب برابر با ۴۱/۶۷ و ۵/۵۹ می‌باشد.

یافته‌های استنباطی

به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های پژوهش، ابتدا نرمال بودن توزیع داده‌ها توسط شاخص‌های چولگی^{۲۵} و کشیدگی^{۲۶} مورد بررسی قرار می‌گیرد. چنانچه مقادیر چولگی و کشیدگی در بازه (۲ و -۲) باشد، می‌توان گفت توزیع داده‌ها نرمال است. مقادیر چولگی و کشیدگی مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول ۴-۸ ارائه می‌شود.

جدول ۴-۸. مقادیر چولگی، کشیدگی و خطای انحراف استاندارد چولگی و کشیدگی متغیرهای پژوهش

متغیر	چولگی	خطای انحراف چولگی	کشیدگی	خطای انحراف کشیدگی
هوش فرهنگی	۰/۱۰۷	۰/۱۳۳	-۱/۰۹۴	۰/۲۶۵
مهارت‌های ارتباطی	۰/۹۷۲	۰/۱۳۳	۰/۴۸۳	۰/۲۶۵
رضایت شغلی	-۰/۰۱۷	۰/۱۳۳	-۰/۴۵۷	۰/۲۶۵

با توجه به مقادیر چولگی و کشیدگی مربوط به متغیرهای پژوهش و شاخص‌های آن که در بازه (۲ و -۲) قرار دارند، می‌توان گفت که توزیع داده‌های مربوط به متغیرهای پژوهش نرمال می‌باشند.

سؤال پژوهش:

آیا هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند؟

قبل از اجرای رگرسیون ابتدا مفروضه‌های هم خطی بودن متغیرها و استقلال خطاها مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که شاخص تحمل (تولرانس^{۲۷}) برای تمام متغیرهای پیش‌بین بزرگ‌تر از ۰/۱۰ می‌باشند (هوش فرهنگی برابر با ۰/۹۸ و مهارت‌های ارتباطی برابر با ۰/۹۸)، شاخص تورش واریانس^{۲۸} کوچک‌تر از ۱۰ می‌باشد (هوش فرهنگی برابر با ۱/۰۱۱ و

۱. Skewnes

۲. Kurtosis

۳. Tolerance

۴. VIF

مهارت‌های ارتباطی برابر با ۱/۰۱۱) و همچنین مقدار شاخص دوربین واتسون^{۲۹} که به منظور بررسی مفروضه استقلال خطاها اجرا شد برابر با ۱/۵۰۹ می‌باشد. زمانی که شاخص تحمل بزرگ‌تر از ۰/۱۰، شاخص تورش واریانس، کوچک‌تر از ده ($VIF < 10$) و مقدار آزمون دوربین واتسون کوچک‌تر از چهار باشد ($Durbin-Watson < 4$) می‌توان گفت که از مفروضه‌های رگرسیون تخطی صورت نگرفته است. همچنین مقادیر چولگی و کشیدگی نیز حاکی از نرمال بودن توزیع داده‌های ما می‌باشد. بنابراین با توجه به شاخص‌های به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که شرایط انجام آزمون رگرسیون رعایت شده است. همچنین به منظور بررسی اثرات ترکیبی مؤلفه‌های پیش‌بین بر متغیر ملاک رگرسیون چندگانه اجرا گردید که نتایج حاصل از آن در جدول ۴-۹ ارائه شده است.

جدول ۴-۹. نتایج حاصل از آزمون آماری رگرسیون چندگانه برای پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
پیش‌بین	۲۸۰۰/۹۱۵	۲	۱۴۰۰/۴۵۷	۶۰/۶۲۵	***۰/۰۰۰
باقی مانده	۷۷۱۵/۵۲۴	۳۳۴	۲۳/۱		
کل	۱۰۵۱۶/۴۳۹	۳۳۶			

Adjusted R Squared= ۰,۲۶

نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که ترکیب خطی هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی در سطح اطمینان ۹۹ درصد می‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی نمایند ($F(2, 334) = 60.625, p < 0.01$). همچنین نتایج نشان می‌دهد که مجذور ضریب همبستگی یا ضریب تبیین تعدیل شده برابر با ۰/۲۶ می‌باشد (**Adjusted R Squared= ۰,۲۶**) که این مقدار بیانگر آن است که هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند ۲۶ درصد از تغییرات متغیر ملاک یعنی رضایت شغلی را تبیین کنند. نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه اثرات ترکیبی متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک را مورد بررسی قرار می‌دهد. در نتیجه به منظور بررسی اینکه کدام یک از متغیرهای هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی به تنهایی قادر به پیش‌بینی متغیر ملاک رضایت شغلی می‌باشد، نتایج ضرایب رگرسیون در جدول ۴-۱۰ گزارش می‌شود.

° . Durbin- Watson

جدول ۴-۱۰. ضرایب رگرسیون استاندارد شده برای پیش‌بینی رضایت شغلی از طریق هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی

متغیرهای پیش‌بین	B	خطای انحراف استاندارد	ضرایب رگرسیون (β)	T	سطح معناداری
عدد ثابت	۲۳/۸۱۷	۲/۴۱۷		۹/۸۵۵	۰/۰۰۰
هوش فرهنگی	۰/۲۴	۰/۰۲۲	۰/۵۰۴	۱۰/۶۹	۰/۰۰۰
مهارت‌های ارتباطی	-۰/۰۳۴	۰/۰۲۳	-۰/۰۷۱	-۱/۴۹۸	۰/۱۳۵

ضرایب رگرسیون استاندارد شده نشان می‌دهند که هوش فرهنگی ($t=10.69, p<.01$) در سطح اطمینان ۹۹ درصد می‌تواند پیش‌بین خوبی برای رضایت شغلی باشند؛ اما مهارت‌های ارتباطی سهمی در پیش‌بینی رضایت شغلی ندارد.

فرضیه‌های پژوهشی:

بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور آزمون فرضیه فوق، با توجه به فاصله‌ای بودن نوع متغیرها و نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به هوش فرهنگی و رضایت شغلی، از آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۴-۱۱ ارائه شده است.

جدول ۴-۱۱. بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی

متغیر	هوش فرهنگی
مقادیر همبستگی <td>سطح معناداری</td>	سطح معناداری
رضایت شغلی	۰/۵۱***
* همبستگی در سطح ۰/۰۵	** همبستگی در سطح ۰/۰۱

بر اساس نتایج مندرج در جدول ۴-۱۱ که از اجرای آزمون همبستگی پیرسون حاصل شده است، میزان همبستگی بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی در محدوده (۰/۵ - ۱) قرار دارند و این میزان همبستگی با توجه به طبقه‌بندی که توسط کوهن ارائه شده است در سطح قوی می‌باشد و با توجه به سطح معناداری به دست آمده، می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد ($p<.01$)؛ بنابراین فرضیه صفر پژوهش که دلالت بر عدم وجود رابطه دارد رد می‌شود.

بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد.

به‌منظور آزمون فرضیه فوق، با توجه به فاصله‌ای بودن نوع متغیرها و نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی، از آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۴-۱۲ ارائه شده است.

جدول ۴-۱۲. بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی

متغیر	هوش فرهنگی
مقادیر همبستگی	سطح معناداری
مهارت‌های ارتباطی	۰/۱۰۵-
همبستگی در سطح ۰/۰۵ *	** همبستگی در سطح ۰/۰۱

بر اساس نتایج مندرج در جدول ۴-۱۲ که از اجرای آزمون همبستگی پیرسون حاصل شده است، میزان همبستگی بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی در محدوده (۰-۰/۲) قرار دارند و این میزان همبستگی با توجه به طبقه‌بندی که توسط کوهن ارائه شده است در سطح ضعیفی می‌باشد و با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده، می‌توان گفت که بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود ندارد ($P > 0/05$)؛ بنابراین فرضیه صفر پژوهش که دلالت بر عدم وجود رابطه دارد، تأیید می‌شود.

بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد.

به‌منظور آزمون فرضیه فوق، با توجه به فاصله‌ای بودن نوع متغیرها و نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی، از آزمون آماری همبستگی پیرسون استفاده می‌شود. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در جدول ۴-۱۳ ارائه شده است.

جدول ۴-۱۳. بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی

متغیر	مهارت‌های ارتباطی
مقادیر همبستگی	سطح معناداری
رضایت شغلی	۰/۱۲۴*
همبستگی در سطح ۰/۰۵ *	** همبستگی در سطح ۰/۰۱

بر اساس نتایج مندرج در جدول ۴-۱۳ که از اجرای آزمون همبستگی پیرسون حاصل شده است، میزان همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی در محدوده (۰-۰/۲) قرار دارند و این میزان همبستگی با توجه به طبقه‌بندی که توسط کوهن ارائه شده است در سطح ضعیفی هست و با توجه به سطح معناداری به دست آمده، می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد ($P < 0/05$)؛ بنابراین فرضیه صفر پژوهش که دلالت بر عدم وجود رابطه دارد رد می‌شود.

نتیجه‌گیری:

در این پژوهش، رابطه متغیرهای هوش فرهنگی، مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که ترکیب خطی هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی رضایت شغلی را پیش‌بینی نمایند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که مجذور ضریب همبستگی یا ضریب تبیین تعدیل شده برابر با ۰/۲۶ می‌باشد؛ که این مقدار بیانگر آن است که هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند ۲۶ درصد از تغییرات متغیر ملاک یعنی رضایت شغلی را تبیین کنند. بر اساس نتایج به دست آمده بعد از اجرای این تحقیق میزان همبستگی بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی همبستگی قوی وجود دارد و با توجه به این سطح معناداری به دست آمده، می‌توان گفت که بین هوش فرهنگی و رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین میزان همبستگی بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی در محدوده ضعیفی می‌باشد و با توجه به سطح معناداری اندک به دست آمده، می‌توان گفت که بین هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود ندارد. طبق نتایج به دست آمده از این تحقیق بین مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. بنابراین متغیر هوش فرهنگی به تنهایی قادر به پیش‌بینی متغیر ملاک رضایت شغلی می‌باشد و می‌تواند پیش‌بین خوبی برای رضایت شغلی باشد. اما مهارت‌های ارتباطی سهمی در پیش‌بینی رضایت شغلی ندارد. نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌دهد با توجه به تنوع فرهنگی در شغل پرستاران و ارتباطات بین فردی فراوان آن‌ها، بهتر است بخش آموزش بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد و مدیران پرستاری به علت اهمیت ارتقا سطح هوش فرهنگی جایگاه ویژه‌ای را برای تقویت آن در پرستاران در نظر بگیرند. از آنجایی که پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده است، در نشان دادن روابط علی میان متغیرها ناتوان هست. به علاوه، معنی‌دار نشدن برخی ارتباطها ممکن است به دلیل کم بودن حجم نمونه باشد. بها دادن به حرفه پرستاری، ایجاد تنوع و خلاقیت در شغل پرستاری، استفاده از شیوه‌های ارتقاء سلامت روان و ارتباط صحیح با پرستاران، شغل پرستاری را پربارتر می‌کند و فرصت برای عملکرد بهتر را فراهم می‌آورد. همچنین، با توجه به وضعیت سلامت روانی، رضایت

شغلی و خلاقیت در کارکنان بیمارستانهای موردبررسی به نظر می‌رسد راهکارهایی مانند ایجاد حمایت و امنیت شغلی، در کنار ارتقاء وضعیت تسهیلات و درآمد، می‌تواند در بهبود و ارتقاء سلامت روان این کارکنان و افزایش رضایت شغلی مؤثر واقع شود.

محدودیت‌های پژوهش:

از مهم‌ترین محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: ۱- نوع تحقیق بر روی حجم کوچکی از جامعه آماری بزرگ صورت پذیرفته، محدودیت‌های چندی از لحاظ تعمیم به همراه دارد. ۲- زمان بر بودن مراحل تحقیق نیز یکی دیگر از محدودیت‌های این تحقیق بود. ۳- همچنین می‌توان به پیچیدگی رفتار و فعالیت‌های انسانی اشاره نمود که همواره مشکل جمع‌آوری اطلاعات صحیح از افراد مطرح بوده است. ۴- تعجیل، عدم دقت و محافظه‌کاری برخی از کارکنان در ارائه پاسخ می‌تواند در نتایج تأثیرگذار باشد. ۵- برای اندازه‌گیری میزان هوش فرهنگی پرستاران فقط از پرسشنامه استفاده گردید و از آنجایی که افراد تمایل دارند خود را کامل‌تر از آنچه هستند نشان دهند، اندازه‌گیری این متغیر را با مشکل مواجه می‌کرد. ۶- پژوهش حاضر بر روی پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد اجرا گردیده، لذا نتایج آن به سایر پرستاران و پرستاران سایر بیمارستان‌ها، قابل تعمیم نمی‌باشد.

پیشنهادات

۱- برگزاری دوره‌های مختلف آموزش ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی برای کلیه پرستاران در زمینه مهارت‌های تعاملی و هوش فرهنگی. ۲- تهیه منابعی به صورت مکتوب همراه با دستورالعمل‌های قابل اجرا و کاربردی در زمینه آموزش مؤلفه‌های مربوط به هوش فرهنگی به پرستاران. ۳- آموزش روش‌های خودکنترلی در زمینه برخورد مناسب با بیماران و خودآگاهی با تأکید بر شناخت و تمییز رفتارهای مناسب و منطقی از رفتارهای نامناسب و غیرمنطقی در پرستاران.

تشکر و قدردانی

با درود و سپاس فراوان و تقدیر از زحمات اساتید عزیز و بزرگوار دانشکده حکمت رضوی مشهد به خصوص جناب آقای دکتر طالبیان شریف و آقای دکتر عبد خدایی که در انجام این پژوهش زحمات بی‌دریغشان را نثارم کردند. در پایان از واحد پرستاری بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد که زمینه اجرای این مطالعه را فراهم نمودند و در امر ساماندهی اطلاعات ما را یاری نمودند و نیز کلیه پرستاران محترم بخش‌های سی‌سی‌یو و آی‌سی‌یو و داخلی، نوزادان، سوختگی، جراحی و مسمومین و اورژانس بیمارستان امام رضا (ع) شهر مشهد صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نماییم.

منابع:

- ماشین چی، شیده. جهانیان، رمضان. (۱۳۹۴). مروری بر رضایت شغلی: مفاهیم، ابعاد و نظریه‌های مرتبط. کنفرانس بین‌المللی رویکردهای نوین در علوم انسانی.
- صفوی، محبوبه و قاسمی پنجاه، سمیه و فشارکی، محمدو اسماعیل پوربندبنی، محمد. (۱۳۹۴). مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط آن در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی گیلان. (۱)۲۴. صص ۵۰-۵۷.
- شعبانی، فاطمه و خلیلی، مینا و نوده فراهانی، مجید و درویش، حسن. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران. نشریه دانشکده پرستاری و مامایی، (۸۲)۲۳. صص ۴۰-۴۵.
- محمودی، حسین و بوالحسنی، معصومه و سوری لکی، ابوذر و سپهوند، محمدجعفر. (۱۳۹۱). بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی و رضایت شغلی پرستاران. ماهنامه علمی-پژوهشی دانشگاه شاهد. (۱۰۱)۲۱.
- آهنچیان، محمدرضا و امیری، سیما و کوهستانی، حسینعلی. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان در ادارات کل استان خراسان شمالی در سال ۸۶-۸۵. پژوهش‌های تربیتی. ۱۴. صص ۱۸-۱.
- احسانی، محمدو سهرابی، زهرا و نظری، رسول. (۱۳۹۵). رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با هوش فرهنگی و نقش آن در طبقه‌بندی مدیران سازمان‌های ورزشی و ارائه مدل. مجله مطالعات مدیریت ورزشی. ۳۸. صص ۳۴-۱۷.
- اصانلو، بهاره و خدای، سهیلا. (۱۳۹۳). بررسی اثر هوش فرهنگی بر شوک فرهنگی، سازگاری میان فرهنگی و عملکرد. مطالعات توسعه اجتماعی- فرهنگی. (۲)۳۳. صص ۶-۳۵.
- جهانشیری، زهره. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش فرهنگی و شادکامی با سازگاری اجتماعی دبیران زن شهرمشهد. پایان‌نامه.
- رحمانی، مریم. (۱۳۹۴). عنوان: بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان‌نامه.
- شیرکوند، مهرداد. (۱۳۹۶). رابطه بین هوش اخلاقی و هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی در بین پزشکان. سومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی جامعه‌شناسی علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی.
- هراتی، محسن و فهیم دوین، حسن و کشتی دار، محمد. (۱۳۹۵). نقش میانجی هوش فرهنگی با مهارت‌های ارتباطی در رابطه با مدیریت ارتباط با مشتری. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. (۱۱)۳. صص ۲۷-۳۵.
- اربابی، محمدعارف. (۱۳۹۳). رابطه بین مهارت‌های ارتباطی مدیران با رضایت شغلی کارکنان در ادارات شهرستان مهرستان. اولین سمپوزیوم بین‌المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار.
- نظری، رسول. (۱۳۹۴). اثر مهارت‌های ارتباطی مدیران بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان‌های ورزشی: مدل معادلات ساختاری. مجله مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی. (۱۰)۳. صص ۶۰-۵۳.

- یوسف زاده، سعید و زارعی متین، حسن. (۱۳۸۹). تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن. (۲) ۱. صص ۲۴-۴۸.
- منافزاده، اصغر. (۱۳۹۴). فرسودگی شغلی، علل و راهکارهای مقابله با آن. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه - شماره ۱۸۷. صص ۴۷-۵۴.
- موسوی، سیده زینب و شاه‌حسینی، محمد. (۱۳۹۴). ارتباط جوسازمانی و رضایتمندی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان دانشگاه شیراز در سال ۱۳۹۳. مجله علمی پژوهان. (۲) ۱۴. صص ۱۷-۲۳.
- درفشی‌جوان، حنا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی شهرستان کرج. پایان‌نامه.
- ساعتچی، حسین. (۱۳۸۳). فرسودگی شغلی. صص ۷۰-۹۵.
- جعفری، اصغر و موسوی بیرکی، سید قاسم. (۱۳۹۳). رابطه سبک‌های فرآینگ‌زشی و هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی در مربیان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای خراسان رضوی. کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری.
- طولابی، زینب. خیری، علیرضا و صمدی، سعید. (۱۳۹۴). رابطه بین هوش فرهنگی و تعاملات اجتماعی در دانشجویان. مجله روان‌شناسی. (۳) ۱۹. صص ۲۸۶-۲۹۶.
- قاسمی، وحید و یزدخواستی، گیسو و وحید، فریدون. (۱۳۸۹). تحلیلی بر هوش فرهنگی و الگوهای تقویتی آن. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - شوشتر. (۹) ۴. صص ۳۳-۵۰.
- فیاضی، مرجان و جان‌نثاراحمدی، هدی. (۱۳۸۵). مدیریت فرهنگی. ماهنامه تدبیر. (۱) ۱۷۲. ص ۴۱.
- رحیم‌نیا، فریبرز و مرتضوی، سعید و دل‌آرام، طوبی. (۱۳۹۳). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران. علمی و پژوهشی مدیریت فردا. (۸) ۲۲. صص ۶۷-۷۸.
- نوری، اصغر. مقایسه تأثیر هوش علمی و هوش عاطفی بر شخصیت، فصل‌نامه آموزه، (۱) ۱۸، ص ۷۳.
- علائی، سوسن و میرمحمدی، مهسا. (۱۳۹۲). بررسی نقش و اهمیت هوش فرهنگی در مدیریت فرهنگی. (۷۲) ۸. صص ۱۵۹-۱۹۹.
- کلانی، امین و خلیفه، نعمت و طیبی، سجاد. (۱۳۹۴). نقش ابعاد هوش فرهنگی در تسهیل انسجام تیمی بازیکنان لیگ برتر والیبال ایران. مجله مدیریت منابع انسانی در ورزش. (۲) ۲. صص ۱۰۵-۱۱۵.
- مقیم بیگی، عباس و شادی، مجید و صادقی، امیر. (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی پرستاران. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامائی همدان. (۴) ۲۴. صص ۲۳۸-۲۴۵.

قلتاش، عباس. (۱۳۹۳). رابطه فرهنگ‌سازمانی و هوش سازمانی با رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نودمدیریت آموزش. (۳)۵. صص ۱۱۵-۱۲۸.

هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۰). تهیه و استاندارد کردن مقیاس رضایت شغلی. (۳ و ۵۴) ۱۵. صص ۱۱-۳۲.

پال، هرسی و بالنچارد، کنت اچ. (۱۳۷۵). مدیریت رفتارسازی‌مانی، کاربرد منابع انسانی، ترجمه علی علاقه‌مند، تهران، انتشارات برکو، ری ام. (۱۳۸۴). مدیریت ارتباطات فردی و عمومی. ترجمه سید محمد اعرابی و داود یزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

گلمن، دانیل. (۱۳۸۳). ویژگی‌های یک رهبر. ترجمه مریم شریفیان ثانی. مجله گزیده مدیریت، ۱۲، ۳۶-۱۰.

نعیم، سارا. (۱۳۸۷). رابطه مهارت‌های ارتباطی با رضایت زناشویی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

جهانشیری، زهره. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش فرهنگی و شادکامی با سازگاری اجتماعی دبیران زن شهرمشهد. پایان‌نامه.

رحمانزاده، سید علی و نجفی نیاسر، طاهره. (۱۳۹۲). مطالعه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی اساتید دانشکده فنی دختران تهران ولی عصر با اثربخشی آموزشی. (۲۳)۸.

نظری، رسول و اشرف گنجوی، فریده و احسانی، محمد و قاسمی، حمید. (۱۳۹۱). اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. مطالعات مدیریت ورزشی. ۱۶. صص ۱۷۴-۱۵۷.

میرزاییگی، غضنفر و سالمی، صدیقه و سنجر، مهناز و شیرازی، فاطمه و حیدری، شیوا و ملکی، صدیقه. (۱۳۸۸). رضایت شغلی پرستاران ایران. مجله حیات. ۱۵ (۱). صص ۴۹-۵۹.

میردردی‌کوندی، رحیم. (۱۳۸۹). شغل، رضایت شغلی و روش‌های ارزیابی آن. فصلنامه معرفت. (۲)۳۸.

پهلوان یلی، حجت. (۱۳۸۷). مقایسه میزان افسردگی و رضایت شغلی کارگران مرد ورزشکار و غیر ورزشکار کارخانجات بزرگ شهر رشت. پایان‌نامه.

منابع لاتین

Vroom VH. Work and motivation, NY:John Wiley and Sons ۱۹۶۴,New York: Krieger Publishing Company, ۱۹۸۲, PP ۳۱۵-۳۳۷.

Colligan, T. W. & Higgins, E. M. (۲۰۰۵). Workplace stress: Etiology and consequences. Journal of Workplace Health, ۲۱, ۲, pp. ۹۰-۹۷.

Ang, S. Van Dyne, L. Koh, C.K.S. Ng, K.Y. Templer, K.J. Tay, C.&Chandrasekar, N.A. (۲۰۰۷). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation, and task performance. *Management and Organization Review*, ۳: ۳۳۵-۳۷۱

Cultural Intelligence: The Essential Intelligence for the ۲۱st Century. ©۲۰۱۵ SHRM Foundation. All rights reserved. Printed in the United States of America. David Livermore & Linn Van Dyne

Cultural Intelligence - Management - Oxford Bibliographies. Cultural Intelligence Linn Van Dyne, Soon Ang, Mei Ling Tan. LAST MODIFIED: ۱۱ JANUARY ۲۰۱۷. <http://www.oxfordbibliographies.com>

Livermore, David A. ۲۰۱۷. Improving Your CQ to Engage Our Multicultural World, http://racereactions.about.com/od/raceandwork/a/forgetdiversity_۲.htm ۱۱-
[http://echeat.com/essay.php/Free Essay CULTURAL INTELLIGENCE.htm](http://echeat.com/essay.php/Free%20Essay%20CULTURAL%20INTELLIGENCE.htm)

Thomas, D.C. & K. Inkson (۲۰۰۳). *Cultural Intelligence: People Skills for Global Business*. San Francisco: Berrett, Koehler Publi.

Cascio, W. (۲۰۰۷), "The costs and benefits of human resources", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. ۲۲, pp. ۷۱-۱۰۳

Cascio, W.F. and Boudreau, J.W. (۲۰۰۸), *Investing in people: Financial impact of human resource initiatives*, Upper Saddle River, NJ: FT Press.

Peterson B, (۲۰۰۴); *Cultural intelligence: A guide to working with people from other cultures*. Yurmouth, ME Intercultural Press

-Leung, K & Ang, S. (۲۰۰۸), "Culture, organizations and institutions: An integrative review", *Cambridge Handbook of Culture, Organizations, and Work*. New York: Cambridge University Press.

Golman, D. (۱۹۹۵) *Emotional Intelligence*, Bantam Books: New York

-Golman, D. (۲۰۰۱ A), "Emotional Intelligence: Issues in paradigm building", In C. Cherniss & D. Golman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*, San Francisco: Jossey Bass, pp. ۱۳-۲۶

-Golman, D. (۲۰۰۱ B), "An EI-Based Theory of Performance", In C. Cherniss & D. Golman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*, San Francisco: Jossey Bass, pp. ۲۷-۴۴.

Earley, P. C. (۲۰۰۲). "Redefining interactions across cultures and organizations: Moving forward with cultural intelligence". *Research in Organizational Behavior*, Vol. ۲۴, pp. ۲۷۱-۲۹۹.

-Earley, P. C & Ang, S. (۲۰۰۳). "Cultural intelligence", *Individual Interactions Across Cultures*. Stanford: Stanford University Press.

- Earley, P. C & Mosakowski, E. (۲۰۰۴). "Cultural Intelligence". Harvard Business Review, ۸۲(۱۰), pp. ۱۳۹-۱۴۶.
- Lange, T. (۲۰۰۹). Attitudes, attributes and institutions. Determining job satisfaction in Central and Eastern Europe. Employee Relations, ۳۱, ۸۱-۹۷.
- Dawis, R. V. & Lofquist, L. H. (۱۹۸۴). A psychological theory of work adjustment, Minneapolis: University of Minnesota press.
- Peterson, B. (۲۰۰۴). Cultural intelligence: A guide to working with people from other cultures. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Lu H, While AE, Louise Barriball K. Job satisfaction among nurses: a literature review. Int J Nurs Stud. ۲۰۰۵;۴۲(۲):۲۱۱-۲۷.
- Herzberg, F, Mausner, B, & Snyderman. B. (۱۹۹۵). The Motivation to work. New York: Wiley.
- Kamal, Yasir and Hanif, Fawad Shaheed Zulfikar Ali Bhutto (۲۰۰۹). "Pay and job Satisfaction: A Comparative Analysis of Different Pakistani Commercial Banks". Institute of Science & Technology (SZABIST), Islamabad.
- Florit, E.F. & Vila Lladosa, L.E. (۲۰۰۷). Evaluation of the Effects of Education on Job Satisfaction: Independent Single-Equation vs. Structural Equation Models. International Advances in Economic Research ۱۳: ۱۵۷-۱۷۰.
- Long JL. Relationship between personality type job satisfaction and job performance in the Mississippi state university extension service. J Personal Soc Psychol. ۲۰۰۶; ۴۴:۱۰۰.
- Dam-Baggen, R. & Kraaimaat, F. (۲۰۰۰). Group Social Skills Training or Cognitive Group Therapy as the Clinical Treatment of Choice for Generalized Social Phobia, Journal of Anxiety Disorders, Volume ۱۴, Issue ۵, Pages ۴۳۷-۴۵۱.
- Greco, L. & Morris, T. (۲۰۰۵). Factors Influencing the Link Between Social Anxiety and Peer Acceptance: Contributions of Social Skills and Close Friendships During Middle Childhood, Behavior Therapy, Volume ۳۶, Issue ۲, Spring ۲۰۰۵, Pages ۱۹۷-۲۰۵
- Cohen, A. (۱۹۹۲) "Antecedents of Organizational Commitment Across Occupational Groups: a Meta-Analysis". *Journal of Organizational Behavior*, ۱۳(۶): ۵۳۹-۵۹
- Faragher, E.B. Cass, M. & Cooper, C.L. (۲۰۰۵). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med*; ۶۲:۱۰۵-۱۲.

The Relationship Between Cultural Intelligence and Communication Skills with Job Satisfaction In Nurses Of Emam Reza Hospital In Mashhad City

Objective: Cultural intelligence is an important factor in the effective functioning and interaction within and among the therapeutic environments. The purpose of this study was to investigate the relationship between cultural intelligence and communication skills with job satisfaction in nurses of Imam Reza Hospital in Mashhad. **Materials and Methods:** In this descriptive-correlational study, ۳۳۷ nurses with at least ۱ year and maximum ۲۵ years of work experience were randomly selected from burn and surgical and emergency wards, CCU, ICU, women, neonates and medical staff. Participants were used to collect data from the cultural intelligence and communication skills questionnaire and job satisfaction questionnaire. Validity of the questionnaires was verified through content validity and apparentness and reliability using Cronbach's alpha. Pearson correlation, multiple regression and one way ANOVA were used to analyze the data using SPSS ۱۶ software. **Results:** There was a significant correlation between cultural intelligence and job satisfaction of nurses with a correlation coefficient of 0.99 . However, there was a significant negative correlation between communication skills with nurses' job satisfaction at ۹۵% confidence level. That is, their relationship is rejected and can not be verified.

Keywords: Cultural Intelligence, Job Satisfaction, Communication Skills, Nurses.