



Journal of Development Studies and Resource Management

Vol 1, No 1, Spring 2023

Journal Homepage: <https://sanad.iau.ir/journal/jdsrm>



Research Paper

The Effect of Cultural Intelligence on the Job Satisfaction of Employees with the Role of Emotional Labor Mediator (Assalouye Special Economic Zone)

Adel koulak*: PhD in Public Administration - Implementation and Development, Head of Training and Development of Human Resources of Aluminum Industries Complex

Masoume Timouri: Department of Business Administration, Faculty of Humanities, Non-Profit University, Mohr, Iran

Received: 2023/06/13 **PP** 77-90 Accepted: 2023/08/22

Abstract

Job satisfaction is considered one of the important factors in increasing the efficiency and success of the job. Development is created by efficient, interested human resources with a deep psychological bond. Teachers and trainers who train a huge student force must be interested in their job so that they can develop the potential talents of students. From the point of view of experts, satisfaction is the general attitude of a person towards a job. One of the influential concepts in job satisfaction can be cultural intelligence. The purpose of this research is to investigate the effect of cultural intelligence on the job satisfaction of employees with the mediator role of emotional labor in the Asalouye Special Economic Zone, which was collected with a quantitative approach and using the survey method and questionnaire tool. The statistical population of the research includes all the employees of Asalouye Special Economic Zone, numbering 2300 people, and using stratified random sampling, 340 people were investigated as a statistical sample. Structural equation modeling method and Smart PLS software were used to analyze the research data. The purpose of this study is to evaluate the effect of a wide range of emotional labor and cultural intelligence on the job satisfaction of employees. It was shown that paying attention to cognitive, motivational factors, emotional dissonance and the expression of natural feelings felt on job satisfaction among employees of the organization is very important. The results show that cultural intelligence has a significant effect on the job satisfaction of employees of Asalouye Special Economic Zone. Also, emotional labor has a significant effect on job satisfaction. In addition to this, emotional work also has a significant effect as a mediating variable on the relationship between cultural intelligence and the job satisfaction of employees of Asalouye Special Economic Zone.

Keywords: cultural intelligence, emotional labor, human resource management, job satisfaction.

Citation: koulak, A., Timouri, M.(2023). **The effect of cultural intelligence on the job satisfaction of employees with the role of emotional labor mediator (Assalouye Special Economic Zone)**. *Journal of Development studies and resource management*, Vol 1, No 1, Shiraz, PP 77-90.

* **Corresponding author:** Adel koulak, **Email:** Adel.koulak@gmail.com, **Tel:** +98

Extended Abstract

Introduction

The concept of cultural intelligence was originally introduced by Earley and Eng. These two researchers defined cultural intelligence as the ability to learn new patterns in cultural interactions and respond correctly to these patterns. Furthermore, cultural intelligence is described as the capability to apply skills and abilities across diverse environments, comprehending cultural diversity in values, rationalism, and understanding of individuals within the cultural context, along with their behavioral distinctions (Bahaaldini, 2021). Emotional labor ranks among the most significant concepts in organizational theory. In essence, it refers to employees' efforts to display the emotions and feelings expected by the organization when interacting with customers. Employees engaged in emotional labor are those who regulate and modify their emotions and feelings to align with organizational norms, aiming for success in their roles. Initially, emotional labor dimensions encompassed surface acting and deep acting. Subsequently, researchers introduced two additional dimensions, encompassing automatic emotional display and variability in emotional expression, to these initial dimensions (Byron and Vandehoon, 2015). Given the importance of investigating the influence of cultural intelligence and emotional labor on employee job satisfaction, this research seeks to explore their impact on the job satisfaction of employees within the special economic zone of Lamard city. Numerous studies have explored the relationships between cultural intelligence, emotional labor, and job satisfaction, each with its unique objectives.

Methodology

From a philosophical standpoint, this research adopts a positivist approach with a quantitative methodology. Data were collected through surveys and questionnaires. The research population consisted of all employees within the Asalouye Special Economic Zone, totaling 2300 individuals. A statistical sample of 340 participants was selected using stratified random sampling based on organizational categories, including deputies, managers, heads, supervisors, and experts. Participants were selected based on three variables: age, educational level, and organizational category. In terms of education, the sample comprised 10 individuals with doctoral degrees, 85 with master's degrees, 149 with bachelor's degrees, 44 with associate degrees, and 52 with diplomas or lower qualifications. Organizational categories included 5 deputies, 14 managers, 17 heads and supervisors, and 304 experts. Regarding age, 30 participants were aged between 25 and 30, 82 between 31 and 35, 147 between 36 and 40, and 81 were over 40 years old. Data collection utilized Prado's cultural intelligence questionnaire (2006) with 28 questions covering metacognitive, cognitive, motivational, and behavioral dimensions. Additionally, Shi et al.'s emotional labor questionnaire (2016) and Weiss et al.'s job satisfaction questionnaire (1997) were employed, encompassing dimensions such as satisfaction with assigned tasks, satisfaction with the compensation system, satisfaction with the promotion system, and satisfaction with the leadership system. Content validity was assessed by five university professors with expertise in human resources. Furthermore, confirmatory factor analysis using Smart PLS software was employed to evaluate the construct validity of the questionnaires.

Results and discussion

In this research, we employed structural equation modeling and the partial least squares method to assess assumptions and model fit. Considering a significance level of 0.05, and given that the P-Value for all hypotheses is less than 0.05, all hypotheses are deemed valid. The analysis of the mediating role of the emotional labor variable in the relationship between cultural intelligence and job satisfaction in Asalouye Special Economic Zone reveals a positive and statistically significant path coefficient. Consequently, we confirm the mediating role of emotional labor in the impact of cultural intelligence on the job satisfaction of Asalouye Special Economic Zone employees.

To calculate the indirect effect of cultural intelligence on job satisfaction, as shown in Table 2, we computed the path coefficient for the effect of cultural intelligence on emotional labor as 0.582, and the effect of emotional labor on job satisfaction as 0.677. Therefore, the influence of cultural intelligence on job satisfaction, with the mediating role of emotional labor among employees of Asalouye Special Economic Zone, is determined to be 0.367.

Conclusion

This study examined the impact of cultural intelligence and emotional labor on the job satisfaction of employees within the Asalouye Special Economic Zone. Job satisfaction encompasses an individual's contentment with their job and the work environment, encompassing factors such as suitable job roles, talent utilization, job success, positive self-efficacy, coping strategies, fulfillment of rational needs, talent development, career progression, successful experiences, and overall workplace atmosphere. It encompasses both a person's inclination toward their job and their perceptions, feelings, and positive attitudes regarding their work. These elements are influenced by variables like the work environment, organizational structure, workplace relationships, and cultural and social factors. The findings of this research demonstrate that cultural intelligence assumes a pivotal role as a mediating variable in the relationship between emotional labor and job satisfaction among employees in the Asalouye Special Economic Zone. Elevating employees' cultural intelligence positively correlates with heightened job satisfaction. Additionally, fostering emotional labor development among employees also enhances job satisfaction. Individuals with greater job control experience lower levels of stress and negative emotions while cultivating a more positive emotional state, contributing positively to their job satisfaction. To enhance employees' job satisfaction, managers within the Lamard city Special Economic Zone can implement various strategies. These strategies encompass the promotion of cultural intelligence and emotional labor, fostering teamwork within the workplace, advancing emotional labor skills, creating conditions conducive to job control for employees, and prioritizing employee safety and health. Encouraging employee involvement in decision-making and offering equitable opportunities for career advancement can also significantly contribute to the enhancement of job satisfaction.





بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی کار عاطفی (منطقه ویژه اقتصادی ESLویه)

عادل کولک؛ دکتری مدیریت دولتی - گرایش تطبیق و توسعه، رئیس آموزش و توسعه منابع انسانی شرکت مجتمع صنایع آلومینیم معصومه تیموری؛ گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه غیر انتفاعی، مهر، ایران

دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۲۳ صص ۹۰-۷۷ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

چکیده

رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در افزایش میزان کارایی و موفقیت شغلی تلقی می‌شود. توسعه یافتگی توسط منابع انسانی کارآمد عالقمند و دارای پیوند روانی عمیق به وجود می‌آید. معلمین و مربیان تربیت‌دهنده نیروی عظیم دانش‌آموزی باید به شغل خود عالقمند باشند تا بتوانند استعدادهای بالقوه دانش‌آموزان را شکوفا سازند. از دیدگاه صاحب‌نظران رضایت عبارت از نگرش کلی فرد نسبت به شغل است. از مفاهیم تأثیرگذار در رضایت شغلی می‌توان هوش فرهنگی باشد. هدف این پژوهش بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی کار عاطفی در منطقه ویژه اقتصادی ESLویه می‌باشد که با رویکرد کمی و با استفاده از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه داده‌های مورد نیاز گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان منطقه ویژه اقتصادی ESLویه به تعداد ۲۳۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، تعداد ۳۴۰ نفر به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. به منظور تحلیلی داده‌های تحقیق از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد. هدف این مطالعه ارزیابی تأثیر طیف گسترده‌ای از کار هیجانی و هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان است. نشان داده شد که توجه به عوامل شناختی، انگیزشی، ناهماهنگی عاطفی و بیان احساسات طبیعی احساس شده بر رضایت شغلی در میان کارکنان سازمان بسیار با اهمیت می‌باشد. نتایج نشان می‌دهد که هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی ESLویه تأثیر معناداری دارد. همچنین کار عاطفی نیز بر رضایت شغلی تأثیر معناداری دارد. علاوه بر این کار عاطفی نیز به عنوان متغیر میانجی بر ارتباط هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی ESLویه تأثیر معناداری دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش فرهنگی، کار عاطفی، مدیریت منابع انسانی، رضایت شغلی

استناد: کولک، عادل؛ تیموری، معصومه. (۱۴۰۲). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی کار عاطفی (منطقه ویژه اقتصادی ESLویه). فصلنامه مطالعات توسعه و مدیریت منابع، سال ۱، شماره ۱، شیراز، صص ۷۷-۹۰.

مقدمه

جهان امروزی، تغییرات مداوم، جهانی شدن و افزایش رقابت را تجربه می‌کند و این خود باعث تغییر در ساختار بازار، مقررات و یا ساختار قانونی سازمان‌ها شده است تا بتوانند از مزایای استفاده از فرصت‌های محیطی با بیشترین سرعت ممکن بهره ببرند. این تلاش‌ها برای تغییر، مداوم و بی پایان بوده و استرس بسیاری را بوجود می‌آورند (بایرون و وندھون، ۲۰۱۵). مطالعات نشان داده است در بنش دولتی، مهارت‌های ارتباطی و توان افراد در رهبری تغییر و مدیریت منابع انسانی بسیار اندک است. با توجه به افزایش رقابت میان سازمان‌ها و کارکنان، توجه به انجام دقیق وظایف و رفتارهای فراتر از آن، از دغدغه‌های مهم سازمان‌ها و اعضای آن است. سازمان‌ها به دنبال این هستند که بتوانند رفتارهایی را در کارکنان ایجاد کنند که بتوانند با همان میزان حقوق، عملکرد و کارایی بهتری در زمینه‌های کاری داشته باشند. رضایت شغلی هم اهمیت روانی و هم اهمیت اقتصادی دارد. کنش متقابل سازگارپذیر در رابطه انسان-شغل، رشد و بهسازی توانایی‌ها انسان را تقویت می‌کند. داشتن شغل مطلوب توسط هر یک از استعدادهای او را پرورش می‌دهد. شغل را کامل تر می‌کند و توانایی‌های بالقوه‌ای را که طبیعت در آدمی به ودیعه گذاشته است تکامل می‌بخشد (تورپووا و همکاران، ۲۰۲۱) از مفاهیم تأثیرگذار در رضایت شغلی می‌توان هوش فرهنگی باشد. هوش فرهنگی متفاوت از هوش اجتماعی و عاطفی است. افراد زیادی با داشتن بهره هوشی بالا و مهارت اجتماعی مناسب در تعاملات اجتماعی خود شکست خورده‌اند که علت اصلی آن پایین بودن هوش فرهنگی است که در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید به زحمت می‌توان عالم و نشانه‌هایی برای برقراری ارتباط شناسایی کرد (بهاء‌الدینی، ۱۴۰۰). یکی از مفاهیمی که فرهنگ سازمانی می‌تواند بر آن اثرگذار باشد رضایت شغلی است. رضایت شغلی به عنوان واکنش هیجانی مثبت فرد به یک شغل خاص است که موجب احساس خرسندی و نگرش مثبت به سمت کار و سازمان می‌شود و تعهد پایداری را نسبت به شغل ایجاد می‌کند. در دنیای کنونی، بقا و پیشرفت سازمان‌ها وابسته به سرمایه‌های انسانی آن‌ها است؛ به طوریکه سازمان‌ها به سبب توسعه فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی خود ناگزیر از جذب، حفظ و اداره نیروی انسانی پرتوان و مؤثر در مقیاس بزرگ و به صورت مستمر هستند. در این راستا، اندیشمندان مدیریت منابع انسانی همواره برای طراحی، گزینش و به کارگیری راهبردهایی جدید با هدف افزایش مهارت و تغییر در رفتار کارکنان در جهت دستیابی به اهداف سازمانی سعی می‌کنند (تورپووا و همکاران، ۲۰۲۱). رضایت شغلی احساسات و نگرش‌های مثبتی است که کارکنان نسبت به خود محیط شغلی و سازمانی دارند که اهمیت این نگرش‌ها و احساسات با توجه به میزان حضور زیاد افراد در محیط کار خود در سازمان بیشتر مشخص می‌شود. به بیان دیگر رضایت شغلی پیامد ادراکات کارکنان از محتوا و زمینه شغل خود است که نشأت گرفته از ارزیابی شغلی و تجربیات فردی آن‌ها است. عوامل متعددی در رضایت کارکنان از شغل خود تأثیر دارند که از این میان می‌توان به عوامل سازمانی مانند حقوق و دستمزد، ترفیحات و خط مشی سازمانی و عوامل محیطی مانند سبک سرپرستی، گروه‌های کاری و شرایط شغلی و یا ماهیت کار که محدوده شغل و تنوع شغل را بیان می‌کند و همچنین عوامل فردی مانند صفات، ویژگی‌ها، نگرش‌ها و ارزش‌های فردی اشاره کرد که همه این عوامل می‌تواند به افزایش نوآوری و خالقیت در محیط سازمانی، کاهش ترک خدمت و افزایش میزان تولید و گسترش عملکرد کارکنان در سازمان منجر شود (لام و همکاران، ۲۰۲۲). از مفاهیم سازمانی که می‌تواند بر رضایت شغلی تأثیرگذار باشد هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی نوعی از هوش است که ارتباط بسیار زینادی بنا محیط‌های کاری دارای فرهنگ‌های متنوع دارد. مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی و انگ مطرح شد. این دو محقق هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعامل‌های فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری درست به این الگوها تعریف کرده‌اند. علاوه بر این هوش فرهنگی به عنوان استعداد به کارگیری مهارت و توانایی در محیط‌های مختلف و درک مطلب به تنوعات فرهنگی ارزش‌ها تعقل‌گرایی و درک انسان‌ها در بستر فرهنگ و تفاوت رفتاری آن‌ها به عنوان هوش فرهنگی تعریف شده است (بهاء‌الدینی، ۱۴۰۰). کار عاطفی از مفاهیم بسیار پر اهمیت در مفاهیم سازمانی می‌باشد. به طور کلی، تالش کارکنان برای نشان دادن عواطف و احساس‌های مورد انتظار سازمانی هنگام رویارویی با مشتری کار عاطفی نامیده می‌شود. نیروی کار عاطفی کارکنانی هستند که در پاسخ به هنجارهای سازمانی، عواطف و احساس‌های خود را کنترل کرده و تغییر می‌دهند تا بتوانند در کار خود موفق باشند. در تقسیم‌بندی‌های اولیه ابعاد کار عاطفی شامل اقدام ظاهری و اقدام عمیق بود و پژوهشگران متعاقباً دو بعد دیگر شامل نمایش خودکار عواطف و تنوع نمایش عواطف را به ابعاد ذکر شده اضافه کردند (بایرون و وندھون، ۲۰۱۵). اکنون با توجه به اهمیت بررسی تأثیر بین هوش فرهنگی و کار عاطفی با رضایت شغلی کارکنان، لذا این پژوهش قصد دارد تا به بررسی تأثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی شهرستان لامرد بپردازد. در رابطه با هوش فرهنگی، کار عاطفی و رضایت شغلی، مطالعات مختلفی با اهداف متفاوت انجام شده است.

¹ Biron, M., & Van-Veldhoven,

² A Toropova, E Myrberg, S Johansson

³ Lam, R., Cheung, C., and Lugosi, P

پیشینه و مبانی نظری تحقیق

هوش، یکی از مفاهیم بنیادین در علم روانشناسی است که مطالعات بسیاری راجع به آن صورت گرفته است. از زمانی که پدیده‌های به نام هوش توسط آلفرد بینه و اصطلاح بهره هوشی توسط ترمن معرفی شد، نزدیک به یک قرن می‌گذرد. از آن زمان تاکنون بسیاری از روانشناسان، تعاریف مختلفی از هوش داشته‌اند. گاردنر هوش را یک توانایی فردی برای حل مسائل، از طریق سازگاری ایده‌های از قبل آموخته شده می‌داند. این گونه هوش، فرصت‌های مختلفی را برای یادگیرنده فراهم می‌کند تا توانایی حل مسأله‌اش را نشان دهد. هوش فرهنگی در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است و نشأت گرفته از نظریه هوش‌های چندگانه گاردنر می‌باشد. این مفهوم برای نخستین بار توسط ایرلی و انگ مطرح شد و هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی تعریف کردند. از منظر آندرسن و برج‌دلت (۲۰۱۶) هوش فرهنگی از جمله مفاهیم مرتبط با مدیریت کسب و کار و یکی از قابلیت‌های میان فرهنگی برای کارکنان است. ارلی و انگ، معتقد بودند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به زحمت می‌توان نشانه‌های آشنایی یافت که بتوان از آن‌ها در برقراری ارتباط سود جست (وارد و همکاران، ۲۰۲۰). طبق تعریف مالدونادو، هوش فرهنگی توانایی واکنش و فرآیندهای مختلف در فرهنگ‌های چندگانه می‌باشد. همچنین هوش فرهنگی به‌عنوان هوشی است که توانایی یک شخص را برای کار کردن در فرهنگ‌های مختلف اندازه‌گیری می‌کند. هوش فرهنگی، یک ساختار چند وجهی شامل هوش فرهنگی فراشناختی، شناختی، انگیزشی، و رفتاری است (ارلی و همکاران، ۲۰۰۶). هوش فرهنگی فراشناختی به یک توانایی فردی برای درک آگاهانه و شناسایی هدفمند، تحلیل و یادگیری دانش فرهنگی و اصول سایر افراد هنگام مواجهه با افرادی از فرهنگ‌های مختلف اشاره می‌کند (توماس و همکاران، ۲۰۱۵). افراد دارای این توانایی می‌توانند بطور آگاهانه حذف شوند و تفاوت‌های فرهنگی و اولویت‌های فرهنگی سایر افراد (انگ و همکاران، ۲۰۰۷) را درک می‌کنند. هوش فرهنگی شناختی به مهارت‌های تفکر عمومی که افراد به‌منظور شناخت چگونگی و چرایی فعالیت در محیط‌های جدید از آن استفاده می‌کنند، اشاره دارد. (انگ و همکاران، ۲۰۰۶). هوش فرهنگی شناختی می‌تواند مفاهیم فرهنگی شامل تفاوت‌ها و شباهت‌های بین فرهنگی را شناسایی و بروزرسانی کند (ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴). هوش فرهنگی انگیزشی، توانایی هدایت تلاش فرد، یادگیری و عملکرد مؤثر در میان فرهنگ‌ها می‌باشد (انگ و همکاران، ۲۰۰۶). خودکارآمدی، جنبه اصلی هوش فرهنگی انگیزشی به حساب می‌آید (ارلی و همکاران، ۲۰۰۶) که افراد را بسمت قابلیت‌های قابل تطبیق (انگ و همکاران، ۲۰۰۷) و رفتار همکاری در محیط فرهنگی جدید و بهره‌مندی از تعاملات بین فرهنگی (چن و همکاران، ۲۰۱۲) سوق می‌دهد. هوش فرهنگی رفتاری به توانایی فرد برای نمایش رفتارهای مناسب برای افرادی از فرهنگ‌های مختلف (مک‌ناب و وردلی، ۲۰۱۲) از طریق اعمال قابل مشاهده (زبان، حالت‌های کلامی یا محاوره‌ای) و اشاره‌های غیر کلامی (حالت‌های فیزیکی یا حالات صورت) (ارلی و همکاران، ۲۰۰۶) اشاره می‌کند. افراد دارای هوش فرهنگی رفتاری بالا می‌توانند مجموعه رفتارهای مناسب در زمینه‌های فرهنگی متفاوت را بصورت قانون درآورند (بوکر و همکاران، ۲۰۱۴). هاج اسپایلد در سال ۱۹۸۳، کار عاطفی را بعنوان یک وظیفه کاری مورد نیاز فرد برای بیان احساسات مطابق با قوانین اداری، تعریف کرد. در مجموعه خدمات، کارکنان خط مقدم ملزم به کنترل احساسات درونی، رفتارهای ظاهری و بیان احساسات بر طبق نیاز شغلی خود هستند (چو و همکاران، ۲۰۱۳). کارکنان شرکت مانع احساسات منفی خود می‌شوند و یا آن‌ها را پنهان می‌کنند و تلاش می‌کنند تا احساسات مثبت را برای تحت تأثیر قرار دادن درک از کیفیت خدمات نشان بدهند و نیاز خود را برطرف کنند (لی و اوکی، ۲۰۱۴). ناهنجاری عاطفی و تلاش احساسی، دو عامل کاری احساسی هستند که در بررسی‌های تجربی مورد قبول واقع می‌شوند (گارسوی و همکاران، ۲۰۱۱). ناهنجاری عاطفی، عدم تطابق احساسات درونی فرد یا احساسات بیان شده را نشان می‌دهد (دیفندورف و همکاران، ۲۰۰۵). این رویکرد، استفاده از یک استراتژی کاری سطحی را نشان می‌دهد. تلاش وابسته به احساسات به تقلای کارکنان برای تغییر احساسات و رفتارهای درونی آن‌ها اشاره می‌کند تا احساسات مناسب در حین تعاملات مشتری را نشان بدهند (چو و همکاران، ۲۰۱۲، دیفندورف و همکاران، ۲۰۰۵) و همچنین مفهوم کار زیاد را نشان می‌دهد زیرا کارکنان به تلاش بیشتر برای ابراز احساسات مناسب در کار نیاز دارند (چو و موران، ۲۰۰۶). دیفندورف و آل در سال ۲۰۰۵، سومین بعد کار عاطفی، بیان طبیعی احساسات را پیشنهاد کردند که به حالتی اشاره می‌کند که احساسات مثبت یک کارمند خدماتی مطابق با قوانین اداری هستند (چو و موران، ۲۰۰۶). نمایش احساسات مطلوب، بخش صحیحی از تعاملات کارکنان محسوب می‌شود. کارکنان ممکن است بسادگی در احساسات خود تظاهر کنند و با تغییر ابراز

¹ Ward, C.; Fischer, R.; Lam, F. S. Z., & Hall, L.

² Earley, P.C., Ang, S., Tan, J.-S.

³ Thomas, D.C et al

⁴ Ang, S, et al

⁵ Ang, S, et al

⁶ Earley, P.C., Mosakowski, E

⁷ Chen, X.P., Liu, D., Portnoy, R

⁸ MacNab, B.R., Worthley, R

⁹ Earley, P.C., Ang, S., Tan, J.-S

¹ Chu, K.H., Baker, M.A., Murrmanf) S.K

کلامی و غیرکلامی خود بطور سطحی رفتارهایی انجام بدهند که مطابق احساسات باشد (لو و آل ۲۰۱۳) و منجر به ناهنجاری عاطفی در سطوح مختلف شوند (برادریج و لی، ۲۰۰۳). بررسی‌های فراوان نشان می‌دهند که اقدامات سطحی بلند مدت منجر به ناهنجاری عاطفی می‌شوند که واکنش‌های روانی و ناکارآمد شامل استرس و عدم اعتماد (لی و همکاران، ۲۰۱۶)، کاهش توان جسمی، و خستگی (جونگ و یون، ۲۰۱۴) را برمی‌انگیزاند. از طرف دیگر، یک کارمند ممکن است هنگام انجام کارهای سنگین، از روش‌های مختلف مانند تصور یا یادآوری تجربیات مثبت گذشته استفاده کند (چو و مورمان، ۲۰۰۶) تا بیان رفتاری و احساسی خود را تغییر بدهد و حالت احساسی درونی خود را با قوانین اداری (کیم و همکاران، ۲۰۱۲) و حالات عاطفی مدیران (لی و اوکی، ۲۰۱۴) مطابقت بدهد. احتمالاً، میزان تلاش یک کارمند در هر برخورد به احساسات خود او، قوانین عاطفی اداری، و ماهیت برخورد بستگی دارد. کار زیاد بطور قابل توجهی از کارکنان را وادار می‌کند تا عواطف صادقانه را ابراز کنند (لی و همکاران، ۲۰۱۶). بنابراین، تغییرات عاطفی مثبت کارکنان (لی و آل ۲۰۱۶) موجب می‌شود مشتریان صمیمیت و حسن نیت آن‌ها را درک کنند (کیم و همکاران، ۲۰۱۲) و حس سودمندی کار و رضایت شغلی را تقویت کنند. گابریل و آل در سال ۲۰۱۵ استدلال کردند کارکنانی که احساسات خود را بطور طبیعی بیان می‌کنند، "غیر بازیگر" هستند زیرا آن‌ها برای بیان عواطف حقیقی خود بدون در نظر گرفتن ملزومات اداری، آزادی بیان دارند (دیفندورف و همکاران، ۲۰۰۵). دیفندورف و آل در سال ۲۰۰۵ پیشنهاد کردند کارکنانی که در جستجوی عواطف و تعاملات مثبت و باارزش هستند، احتمالاً احساسات خود را در محل کار نشان می‌دهند (کیم و همکاران، ۲۰۱۹).

جدول ۱- پیشینه داخلی و خارجی تحقیق

نویسنده	سال	هدف تحقیق
ریچلم و همکاران	۲۰۲۲	یافته‌های کلیدی مطالعه را که برای انعکاس درک مدیران از هوش فرهنگی، کار عاطفی و رضایت شغلی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مفهوم‌سازی کند
چوی و همکاران	۲۰۱۹	درک هوش هیجانی کارکنان خط مقدم هتل، کار عاطفی
بهاء‌الدینی و همکاران	۱۴۰۰	هوش فرهنگی در کارکنان پرستاری: ارتباط آن با تعامل اجتماعی
رحیم آقایی و همکاران	۲۰۱۷	مشخص شد که راه‌های مثبت و معنی‌داری بین هوش فرهنگی و صلاحیت حرفه‌ای وجود دارد. علاوه بر این، حیانه روانشناختی هوش فرهنگی قوی‌ترین فاکتور پیشگویی‌کننده صلاحیت حرفه‌ای بود
انگوین و استینگهمبر	۲۰۲۱	کار عاطفی و خود ارزیابی‌های اصلی به عنوان میانجی بین غیرانسانی‌سازی سازمانی و رضایت شغلی
یوسف زاده	۱۴۰۰	سنجش میزان هوش فرهنگی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی و مطالعات فرهنگی پلیس
حسینی نسب و همکاران	۱۳۹۰	نتایج نشان داد که بین هوش فرهنگی و مؤلفه‌های آن (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با بهره‌وری راه‌های مثبت و معنی‌داری وجود دارد
باقری و همکاران	۱۳۹۶	رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی: نقش میانجی رفتار اخلاقی
فتی و همکاران	۱۳۹۶	نقش هوش فرهنگی و رضایتمندی شغلی در پیشبینی تعهد سازمان

در نتیجه، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شوند:

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

هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی کار عاطفی در منطقه ویژه اقتصادی عسلویه تأثیر معناداری دارد.
فرضیات فرعی:

هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه تأثیر معناداری دارد.

هوش فرهنگی بر کار عاطفی در منطقه ویژه اقتصادی عسلویه تأثیر معناداری دارد.

¹ Brotheridge, C.M., Lee, R.T

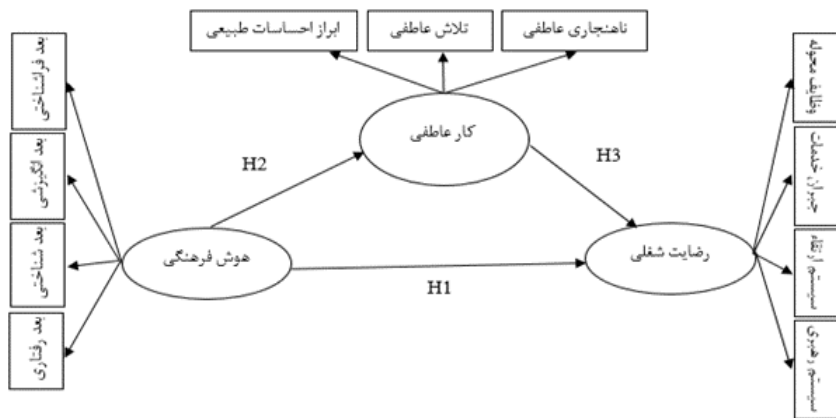
² Lee, J.H., Ok, C., Hwang, J

³ Jung, H.S., Yoon, H.H

⁴ Kim, T., Yoo, J.J.-E., Lee

⁵ Kim, T.-Y., Gilbreath, B., David, E.M., Kim

کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه تأثیر معناداری دارد. در شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش آمده است



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (تورپووا و همکاران، ۲۰۲۱)

مواد و روش تحقیق

این پژوهش از بعد فلسفی از نوع پژوهش‌های اثبات‌گرا می‌باشد. از حیث رویکرد نیز رویکرد کمی داشته و با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه داده‌های مورد نظر گردآوری شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه به تعداد ۲۳۰۰ نفر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با توجه به رده سازمانی (معاونین، مدیران، رؤسا و سرپرستان، کارشناسان) تعداد ۳۴۰ نفر به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفتند. پاسخ‌دهندگان در این پژوهش بر اساس ۳ متغیر سن، سطح تحصیلات و رده سازمانی انتخاب شدند. از بعد سطح تحصیلات تعداد ۱۰ نفر با مدرک دکتری تخصصی، ۸۵ نفر با مدرک کارشناسی ارشد، ۱۴۹ نفر با مدرک کارشناسی، ۴۴ نفر با مدرک کاردانی و ۵۲ نفر دیپلم و پایین‌تر بودند. از نظر رده سازمانی نیز ۵ نفر معاون، ۱۴ نفر مدیر، ۱۷ نفر رؤسا و سرپرستان، ۳۰۴ نفر کارشناس انتخاب شدند. از بعد متغیر سن نیز تعداد ۳۰ نفر در بازه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال، ۸۲ نفر در بازه زمانی ۳۱ تا ۳۵ سال، ۱۴۷ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال و تعداد ۸۱ نفر نیز بالاتر ۴۰ سال داشتند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه هوش فرهنگی پرادو (۲۰۰۶) با ۲۸ سؤال و در ابعاد فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری؛ پرسشنامه کار عاطفی شی و همکاران (۲۰۱۶) و نیز پرسشنامه رضایت شغلی وایس و همکاران (۱۹۹۷) با ابعاد رضایت از وظایف محوله، رضایت از سیستم جبران خدمات، رضایت از سیستم ارتقاء و رضایت از سیستم رهبری استفاده گردید که روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوا بر مبنای نظر ۵ نفر از اساتید دانشگاه که در زمینه منابع انسانی دارای تخصص و تجربه لازم بودند ارزیابی گردید. همچنین روایی سازه‌ای پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS مورد ارزیابی قرار گرفت. در ابتدا برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی از آزمون بارتلت و شاخص KMO استفاده گردید که با توجه به اینکه مقدار شاخص بارتلت برای همه مؤلفه‌های تحقیق بالاتر از ۰/۷ محاسبه گردید، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب تشخیص داده شد. برای اطمینان از روایی گویه‌ها نیز از آزمون روایی همگرا استفاده گردید. برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب و بار عاملی استفاده گردید که سازگاری درونی گویه‌های هر مفهوم را نشان می‌دهند.

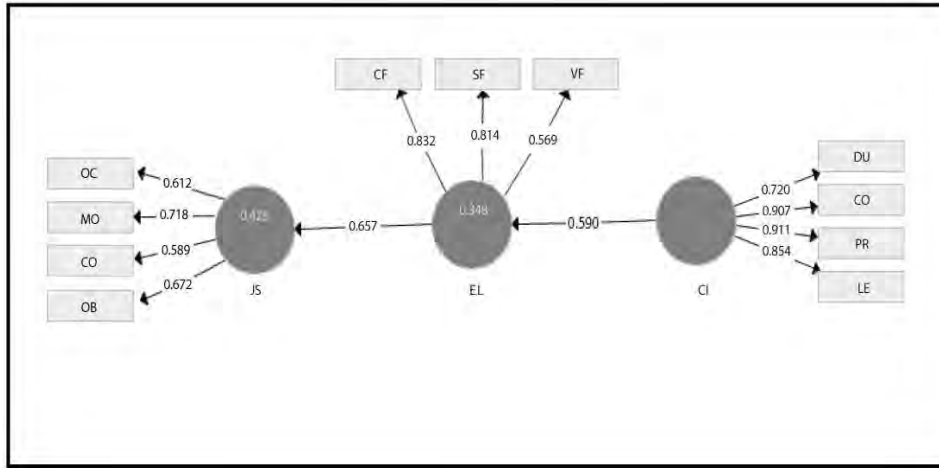
جدول ۱- وضعیت برازش مدل اندازه‌گیری و ساختاری

برازش مدل ساختاری		برازش مدل‌های اندازه‌گیری			متغیرها	
ارتباط پیش بین	واریانس تبیین شده	میانگین واریانس	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ		
هوش فرهنگی	۰/۰۴	۰/۰۱	۰/۷۷	۰/۹۲	۰/۸۷	مؤلفه اصلی
	-	-	۰/۷۵	۰/۹۱	۰/۸۸	بعد فراشناختی
	-	-	۰/۷۲	۰/۸۵	۰/۷۷	بعد انگیزشی
	-	-	۰/۷۵	۰/۸۸	۰/۸۵	بعد شناختی
	-	-	۰/۷۴	۰/۹۱	۰/۸۶	بعد رفتاری
کار عاطفی	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۷۵	۰/۸۸	۰/۸۷	مؤلفه اصلی
	-	-	۰/۶۹	۰/۸۴	۰/۷۸	ناهنجاری عاطفی
	-	-	۰/۷۷	۰/۸۵	۰/۷۶	تلاش عاطفی
	-	-	۰/۶۵	۰/۸۲	۰/۷۷	ابراز احساسات عاطفی
رضایت شفقی	۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۶۹	۰/۹۲	۰/۸۸	مؤلفه اصلی
	-	-	۰/۶۴	۰/۹۱	۰/۸۹	رضایت از وظایف محوله
	-	-	۰/۶۹	۰/۹۴	۰/۸۸	رضایت از سیستم جبران خدمات
	-	-	۰/۷۲	۰/۹۱	۰/۸۴	رضایت از سیستم ارتقاء
-	-	۰/۷۰	۰/۹۱	۰/۸۷	رضایت از سیستم رهبری	

به منظور بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش نیز از شاخص‌های واریانس تبیین شده و قدرت ارتباط پیش بین مدل استفاده گردید. میزان شاخص واریانس تبیین شده در صورتی که از ۰/۷ بیشتر باشد نشان‌دهنده توانایی مناسب متغیرهای مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته است. همچنین در صورتی که میزان شاخص ارتباط پیش بین مدل بیشتر از صفر باشد، اهمیت مطلوب قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مدل را نشان می‌دهند (هیر و همکاران؛ ۲۰۱۱) که در جدول شماره ۱ به تفکیک متغیرهای تحقیق نشان داده شده است و وضعیت مطلوب شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری را نشان می‌دهد.

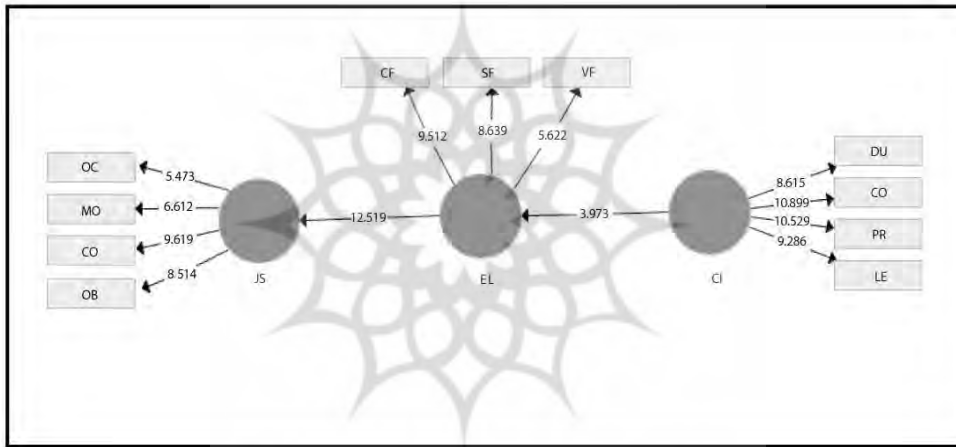
بحث و ارائه یافته‌ها

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



شکل ۲- مدل پژوهش در حالت تخمین استاندارد

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



شکل ۳- مدل پژوهش در حالت معناداری پارامترها

تحلیل نقش میانجی متغیر کار عاطفی در ارتباط میان هوش فرهنگی و رضایت شغلی در منطقه ویژه اقتصادی عسلویه نشان می‌دهد که مقدار ضریب مسیر مثبت و معنادار است؛ بنابراین نقش میانجی کار عاطفی در تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۲- تحلیل نقش میانجی‌گری کار عاطفی

گام	متغیر مستقل	متغیر وابسته	β	C.R.	Sig
۱	هوش فرهنگی	رضایت شغلی	۰/۶۷۸	۰/۰۲۹	۰/۰۰۰
۲	هوش فرهنگی	کار عاطفی	۰/۵۸۲	۰/۰۱۹	۰/۰۰۰
۳	کار عاطفی	رضایت شغلی	۰/۶۷۷	۰/۰۳۹	۰/۰۰۰
۴	هوش فرهنگی کار عاطفی	رضایت شغلی	۰/۳۶۷	۰/۰۲۸	۰/۰۰۱

جهت محاسبه میزان اثر غیر مستقیم هوش فرهنگی بر رضایت شغلی همان گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌گردد به ترتیب مقدار ضریب مسیر تأثیر هوش فرهنگی بر کار عاطفی برابر ۰/۵۸۲ و تأثیر کار عاطفی بر رضایت شغلی ۰/۶۷۷ محاسبه گردید؛ بنابراین میزان تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی با نقش میانجی کار عاطفی در کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه برابر ۰/۳۶۷ محاسبه می‌گردد.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش فرهنگی و کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه بود. رضایت شغلی، نوعی احساس رضایت است و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار مناسب، با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، خودکارآمدی مثبت، سبک‌های مقابله با شرایط، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد. رضایت شغلی به این معنا است که فرد به شغل خود، علاقه‌مند است و آن را ارزشمند تلقی می‌کند همچنین می‌توان آن را تصور، برداشت، احساسات و نگرش‌های مثبت افراد در خصوص شغل خود نیز تعریف نمود که زائیده‌ی عواملی نظیر محیط کار، نظام سازمانی، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی است تحقیقات نشان می‌دهد که علل نگرش مثبت و منفی افراد نسبت به شغل و کارشان متفاوت است و همچنین در محیط کاری صنعتی که رفتارهای چندفرهنگی، با خرده فرهنگ‌های مختلف و سطوح هوش فرهنگی متفاوت وجود دارد نوع رفتارها و عملکردها نیز متفاوت است. افرادی که از نظر هوش فرهنگی در سطح پایینی قرار دارند، کمتر با همکارانشان ارتباط سازنده برقرار می‌کنند و به نوعی منزوی می‌شوند و به دنبال آن تمایل و انگیزه آنان برای رفتار و کار عاطفی و نیز رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد هوش فرهنگی با نقش میانجی کار عاطفی بر رضایت شغلی کارکنان منطقه ویژه اقتصادی عسلویه تأثیر مثبت و معناداری دارد که با نتایج تحقیقات لام، چنگ و لوگوسی (۲۰۲۲) و تکدیر و همکاران (۲۰۲۰) با لوکو (۲۰۱۹) و پروایز (۲۰۱۹) بهاء‌الدینی و همکاران (۱۴۰۰) یوسف‌زاده و همکاران (۱۴۰۰)، کابلیو همکاران (۱۴۰۰) و یزدان‌شناس و همکاران (۱۳۹۹) همسو می‌باشد. این بدین معناست که هر چه هوش فرهنگی در بین کارکنان افزایش یابد بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر مثبت خواهد گذاشت و کارکنان می‌توانند با شوق و اشتیاق بیشتری به انجام وظایف خود مشغول شوند از طرفی هر چه کار عاطفی در بین کارکنان بیشتر باشد رضایت شغلی آن‌ها نیز بهبود خواهد یافت. در واقع می‌توان گفت افرادی که در مشاغل خود دارای کنترل شغلی باشند، میزان استرس و عاطفه منفی در آن‌ها کاهش و میزان عاطفه مثبت در آن‌ها افزایش می‌یابد و در نتیجه این امر بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر مثبتی خواهد گذاشت و هرچه رضایت شغلی کارکنان بیشتر باشد، آن‌ها سازمان را به اهدافش نزدیک‌تر خواهند کرد. از طرف دیگر، این عواطف و احساس‌هایی که بروز داده می‌شوند باید با قواعد و هنجارهای مد نظر سازمان و مدیران مطابق باشند. نیروی کار عاطفی از طریق کنترل و تعدیل عواطف و احساس‌های خود مطابق با الزام‌های نقش خود می‌توانند در عملکرد سازمان تأثیر مهمی داشته باشند. همچنین هوش فرهنگی پایین بدین معناست که کارکنان از قابلیت‌ها و شایستگی‌های کمی برای برقراری ارتباط، درک و دریافت نیازهای کارکنانی که با آن‌ها در ارتباطند برخوردارند که این موضوع باعث می‌شود که نتواند به وظایف خود را به طور کامل عمل کنند. با توجه به نتایج این پژوهش و همچنین با توجه به تنوع فرهنگ‌ها و دیدگاه‌های کارکنان، مدیران منطقه ویژه اقتصادی شهرستان لامرد در بخش‌های مختلف هوش فرهنگی و کار عاطفی را آموزش و ترویج دهند و با تیم‌سازی و فعالیت‌های گروهی کار عاطفی در میان پرسنل تقویت شده و روحیه همکاری و مشارکت و همدلی در افراد افزایش یابد. مدیریت به تناسب موقعیت و مقام سازمانی نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری کار عاطفی و نیز تقویت هوش فرهنگی در کارکنان دارد سازمان کار عاطفی را به عنوان قسمتی از ابزارهای آموزشی برای بهبود عملکرد خود در سازمان جای دهند، به طوری که به کار عاطفی با توجه کافی به عوامل انگیزشی که برای عملکرد فروش مهم هستند، توجه شود. همچنین هوش فرهنگی باید به عنوان مقوله مهم مورد توجه مدیران سازمان‌ها قرار گیرد تا با تعیین و تعریف کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت مرتبط با این مفهوم برای کارکنان، شایستگی آن‌ها را در محیط کار افزایش داده و در نتیجه رضایت شغلی آن‌ها نیز بهبود یابد بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران منطقه ویژه اقتصادی شهرستان لامرد با توسعه و بهبود تعاملات و ارتباطات مؤثر در سازمان، برگزاری جلسات حل مشکلات و چالش‌ها، استفاده از سیستم‌های انگیزشی و پاداش دهی در این زمینه اقدام نمایند. احترام و اعتماد متقابل و استفاده از منشور اخلاقی در سازمان، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، دادن آزادی و اختیار عمل معقول و متناسب با سطح توانمندی‌های افراد در توسعه هوش فرهنگی و رضایت شغلی تأثیرگذار است. در راستای ارتقای میزان رضایت شغلی کارکنان پیشنهاد می‌گردد مدیران منطقه ویژه نظام پیشرفت و ارتقای شغلی از طریق محور قرار دادن شایسته‌گزینی و شایسته‌سالاری، ایجاد فرصت‌های عادلانه و رقابتی برای ارتقای کارکنان، توجه به برنامه‌ریزی و مدیریت مسیر پیشرفت شغلی در سازمان، بهره‌گیری از سیستم ارزشیابی عملکرد به عنوان بستری برای شناسایی و ارتقای شغلی را مدنظر قرار دهند. همچنین ایجاد محیط مشارکتی و پیاده‌سازی نظام پیشنهادات و نیز اجرای شیوه‌های مدیریت کیفیت جامع و مدیریت بر مبنای هدف در راستای ارتقای رضایت شغلی

کارکنان، مدنظر قرار دادن شرایط ایمنی و آینده شغلی کارکنان به منظور ارتقای سطح کیفیت زندگی آن‌ها و اجرای مسیرهای شغلی بلندمدت و توجه به عوامل رفاهی و بهبود وضعیت سلامت جسم و روان کارکنان می‌تواند در ارتقای کار عاطفی سازمان مؤثر باشد.

References

1. A Toropova, E Myrberg, S Johansson (2021), Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics , Educational review, 2021 - Taylor & Francis
2. Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., 2006. Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group Organ. Manag.* 31 (1), 100–123.
3. Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K.Y., Templer, K.J., Tay, C., Chandrasekar, N.A., 2007. Cultural intelligence: its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Manag. Organ. Rev.* 3 (3), 335–371.
4. Bahaudini, F., Rashidinejad, M., Jahani, Y., Iqbali, T., & Azizadeh Farouzi, M. (2021). Cultural intelligence in nursing staff: Its relationship with social interaction, *Culture and Health Promotion Journal*, 5(2), 228-236. [in Persian]
5. Biron, M., & Van-Veldhoven, M. (2015). Emotional labor in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65(10), 1259-1282.
6. Brotheridge, C.M., Lee, R.T., 2003. Development and validation of the emotional labour scale. *J. Occup. Organ. Psychol.* 76 (3), 365–379.
7. Bücker, J.J.L.E., Furrer, O., Poutsma, E., Buyens, D., 2014. The impact of cultural intelligence on communication effectiveness, job satisfaction and anxiety for Chinese host country managers working for foreign multinationals. *Int. J. Hum. Resour.*
8. Chen, X.P., Liu, D., Portnoy, R., 2012. A multilevel investigation of motivational cultural intelligence, organizational diversity climate, and cultural sales: evidence from U.S. real estate firms. *J. Appl. Psychol.* 97 (1), 93–106.
9. Chu, K.H., Baker, M.A., Murrmann, S.K., 2012. When we are on stage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Int. J. Hosp. Manag.* 31 (3), 906–915.
10. Chu, K.H.-L., Murrmann, S.K., 2006. Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tour. Manag.* 27 (6), 1181–1191.
11. Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., Gosserand, R.H., 2005. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J. Vocat. Behav.* 66 (2), 339–357.
12. Earley, P.C., Ang, S., Tan, J.-S., 2006. *Developing Cultural Intelligence at Work*. Stanford University Press, Stanford, CA.
13. Earley, P.C., Mosakowski, E., 2004. Cultural intelligence *Harvard Business Review OnPoint*, 2013, pp. 90–97.
14. Gursoy, D., Boylu, Y., Avci, U., 2011. Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *Int. J. Hosp. Manag.* 31 (2011), 783–794.
15. Jugg, H., , , , HH tt eeeett s ddd oooooooooes ff mnllyee” job ttrss in a foodservice industry: focused on emotional labour and turnover intent. *Int. J. Hosp. Manag.* 38, 84–88.
16. Kabli, M. (2021). Teaching cultural intelligence in the third millennium: The nature of necessity, approach, and dimensions. *Science and Engineering Elites*, 3(6), 30-41. [in Persian]
17. Kim, T., Yoo, J.J.-E., Lee, G., Kim, J., 2012. Emotional intelligence and emotional labour acting strategies among frontline hotel employees. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.* 28 (7), 1029–1046.
18. Kim, T.-Y., Gilbreath, B., David, E.M., Kim, S.-P., 2019. Self-verification striving and employee outcomes: the mediating effects of emotional labour of South Korean employees. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.* 31 (7), 2845–2861.
19. Lam, R., Cheung, C., and Lugosi, P. (2022). The Impacts of Cultural Intelligence and Emotional Labor on the Job Satisfaction of Luxury Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 21, No.5: 158-169.
20. Lee, J.H., Ok, C., Hwang, J., 2016. An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *Int. J. Hosp. Manag.* 54, 139–150.

21. Hui, Ok, C., .. Urrrr tiiii gg tt el emll yee'’ eervice sootgg: mntt ioll labor perspective based on conversation of resources theory. *Int. J. Hosp. Manag.* 36, 176–187.
22. Lu, C.-J., Shih, Y.-Y., Chen, Y.-L., 2013. Effects of emotional labor and job satisfaction on organizational citizenship behaviors: a case study on business hotel chains. *Int. J. Organ. Innov.* 5 (4), 165–176.
23. MacNab, B.R., Worthley, R., 2012. Individual characteristics as predictors of cultural intelligence development: the relevance of self-efficacy. *Int. J. Intercult. Relat.* 36 (1), 62–71.
24. Takdir, S, Tantri, Y, Rahmat Syah, R. A (2020). Cultural Intelligence Effect on Job Satisfaction over Employee Performance, *Journal of Business management*, Vol, 16 No. 3, 87-96.
25. Thomas, D.C., Liao, Y., Aycan, Z., Cerdin, J.-L., Pekerti, A.A., Ravlin, E.C., Stahl, G.K., Lazarova, M.B., Fock, H., Arli, D., Moeller, M., Okimoto, T.Y., Van de Vijver, F., 2015. Cultural intelligence: a theory-based, short form measure. *J. Int. Bus. Stud.* 46 (9), 1–20.
26. Ward, C.; Fischer, R.; Lam, F. S. Z., & Hall, L. (2020). The convergent, discriminant, and incremental validity of scores on a self-report measure of cultural intelligence, *Educational and Psychological Measurement*, 69(1), 85-105.
27. Yazdan, M., & Khurshidi, H. (2019). Using emotional work to increase sales performance: The role of perception of organizational support. *Business Management*, 12(1), 94-115. [in Persian]
28. Yusefzadeh, M. (2021). Measuring the level of cultural intelligence of faculty members of the University of Police Sciences and Cultural Studies. *Journal Title*, 3(8), 13-20. [in Persian]





پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی