

مطالعه اثر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با میانجی‌گری سازگاری میان فرهنگی

نادیا ایزی^۱، مسعود پورکیانی^{۲*}، ایوب شیخی^۳، فرزانه بیگزاده عباسی^۲

۱. دانشجوی دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان.

۲. استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان.

۳. استادیار، دانشگاه شهید باهنر، کرمان.

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی اثر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی‌گری سازگاری میان فرهنگی در «شرکت پالایش نفت تهران» است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی و جزو پژوهش‌های پیمایش و همبستگی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش را ۲۷۰۰ نفر از مدیران و کارکنان «شرکت پالایش نفت تهران» تشکیل می‌دهند که از این تعداد ۳۳۷ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش از طریق پرسشنامه و به روش تصادفی طبقه‌ای جمع‌آوری و با روش مدل معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار SPSS22 و AMOS22 بررسی و تحلیل شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی همگرا و روایی محتوا با استفاده از نظر متخصصان آشنا به موضوع پژوهش موردبررسی قرار گرفت. نتایج بررسی و تحلیل داده‌ها همه فرضیه‌های پژوهش را تأیید کرد. نتایج و یافته‌های مدل معادلات ساختاری حاکی از آن است که سازگاری میان فرهنگی به‌عنوان متغیر میانجی، نقش مؤثری در تأثیر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی ایفا می‌کند.

کلیدواژه‌ها: هوش فرهنگی؛ خصیصه‌های شخصیتی؛ سازگاری میان فرهنگی؛ عملکرد شغلی کارکنان؛ شرکت پالایش نفت تهران.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۰۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۱۲/۰۷.

*نویسنده مسئول.

E-mail addresses: n.iezi@yahoo.com; pourkiani@iauk.ac.ir;
sheikhy.a@uk.ac.ir; farzanehbigzadeh@yahoo.com.

۱. مقدمه

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی است. عملکرد را ارزش‌های کلی موردانتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌ای مشخص از زمان انجام می‌دهد. برای اینکه سازمانی به اهدافش دست یابد، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل‌قبولی از کارایی انجام دهند. توجه به این مسئله برای سازمان‌های دولتی که عملکرد ضعیفشان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی و شرکت‌های خصوصی که عملکرد ضعیف، موجبات ورشکستگی‌شان را فراهم می‌کند، امری ضروری است (اسدنیا و همکاران، ۱۳۹۵).

امروزه ارزش شخصیت به‌عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. شخصیت، نقش مهمی در عملکرد شغلی هر فرد دارد؛ زیرا شخصیت فرد، انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه‌ای که فرد به اقتضائات شغلی پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند. تا اواسط دهه ۱۹۸۰ یافته‌های پژوهش‌ها در این زمینه، رابطه‌ی معناداری بین شخصیت و عملکرد شغلی نشان ندادند تا اینکه با گسترش نظریه‌ها و مدل‌های شخصیتی و در نتیجه به‌کارگیری ابزار مناسب و معتبر برای سنجش شخصیت و درعین‌حال استفاده از روش‌های فراتحلیل، نتایج معکوسی نسبت به نتایج قبل به‌دست آمد و مشخص شد که ویژگی‌های شخصیتی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد شغلی هستند (Penny, 2011). سازوکارهای رفتاری و ویژگی‌های شخصیتی بر نحوه و انجام کار مؤثر هستند (Ang & Dien, 2012).

شخصیت را می‌توان به‌عنوان جمع کل راه‌هایی دانست که یک نفر به وسیله آن‌ها در برابر دیگران از خود واکنش نشان می‌دهد یا روابط متقابل ایجاد می‌کند (رابینز، ترجمه فارسی، ۱۳۹۰). به نظر رابینز (۱۳۹۰)، عوامل تعیین‌کننده شخصیت می‌تواند وراثت، محیط و موقعیت باشد؛ اما افراد به فراخور سه عامل یادشده دارای خصوصیات یا ویژگی‌های شخصیتی متفاوتی هستند. به‌دلیل کثرت این ویژگی‌ها و ناتوانی در سنجش آن‌ها به‌طور کامل، جدیداً یک مدل بر پایه و محور شش عامل اصلی شخصیتی طراحی شده و به مدل شش‌عاملی شخصیت مشهور شده است. اساس مدل شش‌عاملی بر مؤلفه‌های صداقت - تواضع، وظیفه‌شناسی، گشودگی نسبت به پذیرش تجربه، تطابق‌پذیری یا خوشایندی، برون‌گرایی و ثبات عاطفی قرار داده شد (Shu, 2017). عوامل مختلفی با شخصیت در ارتباط هستند که از جمله این عوامل می‌توان به هوش فرهنگی اشاره کرد. ارلی و انگ (۲۰۰۳)، اظهار داشتند که تفاوت‌های فردی نظیر شخصیت فردی می‌تواند مقدمه و شرط لازم برای هوش فرهنگی باشد (Earley & Ang, 2003).

مطالعات الدر^۱ (۲۰۰۸)، آنگ^۲ (۲۰۰۶) و مودی^۳ (۲۰۰۷)، نشان داد که هوش فرهنگی به‌وضوح از مشخصه‌های شخصیتی متمایز است. هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیاری با محیط‌های کاری متنوع دارد. هوش فرهنگی با توانمندی‌های فرهنگی فرد مرتبط است به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند؛ در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش داده و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی را می‌دهد (رجیبیان و صدیقی‌زاده، ۱۳۹۴).

امروزه به‌دلیل افزایش ارتباطات جهانی و ایجاد شرکت‌های چندملیتی و نیز تنوع فرهنگی، افزایش دانش و مهارت بشر برای روبه‌رو شدن با تعارضات و درگیری‌های موجود در یک جامعه جهانی از الزامات قطعی قلمداد می‌شود (Triandis, 2007). در فرهنگ‌های مختلف و حتی در خرده‌فرهنگ‌ها در درون یک فرهنگ ملی گستره وسیعی از احساسات و عواطف وجود دارد؛ به‌نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست‌ها و بسیاری خصوصیات دیگر می‌تواند به‌عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (Triandis, 2006).

در محیط‌های کاری متنوع قرن حاضر، لازم است استرس‌های ناشی از شوک فرهنگی و اختلالات و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی به نحو مطلوب اداره شود. برخی از جنبه‌های فرهنگ، از جمله هنر، موسیقی و سبک رفتاری را به‌راحتی می‌توان دید؛ اما بیشتر بخش‌های چالش‌برانگیز فرهنگ، پنهان است. عقاید، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضات، عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی‌شوند، اما بر رفتار افراد مؤثرند و گاهی موجب تعارضات و تناقضات کاری می‌شوند. برای این منظور به سازگاری و تعدیل مؤثر فرهنگ‌ها نیاز است. مدیران متفکر با پیامدهای چندفرهنگی خود را مرتبط می‌سازند.

۹۰ درصد مدیران برجسته از ۶۸ کشور جهان، رهبری میان‌فرهنگی را مهم‌ترین چالش مدیریت قرن آینده می‌دانند. هوش فرهنگی به‌منزله چسبی است که می‌تواند در محیط متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. در راستای مطالب مطرح‌شده و بر مبنای نقش کلیدی ابعاد شخصیت و هوش فرهنگی و رابطه آن‌ها با عملکرد شغلی کارکنان و سازگاری فرهنگی، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است: الگوی عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی با میانجی‌گری سازگاری میان فرهنگی در «شرکت پالایش نفت تهران» دارای چه مشخصاتی است و اعتبار این الگو به چه میزان است؟

1. Olders
2. Ang
3. Mody

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

عملکرد شغلی. واژه عملکرد که در مبانی نظری علوم انسانی به‌ویژه مدیریت با اصطلاح Performance از آن یاد می‌شود به صورت‌های متفاوتی تعریف شده است. بخش مهمی از شغل مدیریت، ارزشیابی عملکرد کارکنان است. ترفیع و تصمیم‌های مربوط به اضافه‌حقوق کارکنان و غیره باید بر اساس ارزیابی از عملکرد آنان صورت بگیرد. ارزیابی عملکرد کارکنان فرصتی را به‌وجود می‌آورد تا مدیر سازمان بتواند رفتار شغلی کارمند را بازسازی کند. مدیران نیز دارای مافوق‌هایی هستند که توسط آن‌ها عملکردشان موردبررسی قرار می‌گیرد تا ضمن مشخص شدن نقاط قوت و ضعف مدیر، در جهت بهبود و ارتقای سطح عملکرد او تمهیدات لازم صورت پذیرد (توکلی، ۱۳۹۳).

برنادین^۱ (۲۰۰۰)، معتقد است که عملکرد را باید به‌عنوان نتایج کاری تعریف کرد؛ زیرا این نتایج قوی‌ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می‌کنند. براماچ^۲ (۲۰۰۱)، دیدگاه جامع‌تری از عملکرد ارائه می‌دهد که دربرگیرنده رفتار و نتایج است. وی مطرح می‌کند که عملکرد به معنای رفتارها و نتایج است. رفتارها از عامل نشئت می‌گیرند و عملکرد را از فکر به عمل تبدیل می‌کند. رفتارها نه‌تنها ابزارهایی برای رسیدن به نتایج نیستند، بلکه به نوبه خود پیامدهایی هستند که از محصول فعالیت‌های ذهنی و فیزیکی گرفته شده‌اند و می‌توان آن‌ها را جدا از نتایج دانست.

بیشتر پژوهشگران معتقدند که عملکرد شغلی سازه چندبُعدی است و دو مورد مهم از این ابعاد عبارت‌اند از: عملکرد زمینه‌ای و وظیفه‌ای. عملکرد وظیفه‌ای شامل رفتارهایی می‌شود که در فعالیت‌های مربوط به نگهداری در سازمان، مانند تولید محصول، مدیریت زیردستان، ارائه خدمات و فروش کالا دخالت دارند؛ اما عملکرد زمینه‌ای به‌عنوان رفتاری تعریف می‌شود که بر زمینه روان‌شناسی اجتماعی و سازمانی که کار انجام می‌شود (کار به‌صورت تعاونی با دیگران، پشتکار برای رسیدن به اهداف مشکل، پیروی از قوانین سازمان و ...)، تأثیر می‌گذارد. درواقع عملکرد زمینه‌ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود (سخت کارکردن، کمک به دیگران) که به‌صورت غیررسمی در اثربخشی سازمانی تأثیر دارند؛ ولی به‌طور رسمی بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند (رشیدپور، ۱۳۸۵).

هوش فرهنگی. هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند؛ درنتیجه موانع ارتباطی

1. Bernadein
2. Bramach

بین فرهنگی را کاهش داده و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهد؛ از این رو هوش فرهنگی به طور فزاینده‌ای در دنیای رقابتی امروز اهمیت یافته است. افرادی با CI پایین ممکن است قادر به ارتباط با همکاران خود از همان فرهنگ یا فرهنگ‌های دیگر نباشند و در نتیجه در کسب و کارشان دچار مشکل شوند (هادی‌زاده مقدم و حسینی، ۱۳۹۰).

ارلی و انگ (۲۰۰۳)، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. آن‌ها معتقدند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به‌زحمت می‌توان علائم و نشانه‌های آشنایی یافت که بتوان از آن‌ها در برقراری ارتباط سود جست. در این موارد فرد باید با توجه به اطلاعات موجود چارچوب شناختی مشترکی تدوین کند، بدون توجه به اینکه این چارچوب فاقد درک کاملی از رفتارها و هنجارهای محلی باشد (Earley & Ang, 2003). در این پژوهش هوش فرهنگی به‌عنوان متغیر پیش‌بین اول در نظر گرفته می‌شود و برای سنجش هوش فرهنگی، از شاخص‌های ارائه شده توسط پرسبیترو^۲ (۲۰۱۶) استفاده می‌شود. (Persbitro, 2016). برای سنجش هوش فرهنگی، از ابعاد زیر که منطبق بر پژوهش‌های از پیش انجام شده است، استفاده می‌شود:

- هوش فرهنگی انگیزشی: میزان تمایل فرد به تجربه‌کردن فرهنگ‌های دیگر و ارتباط با افراد مختلف در دیگر فرهنگ‌ها را نشان می‌دهد.
- هوش فرهنگی فراشناختی: به این معنا است که فرد چگونه تجربه‌های میان فرهنگی را درک می‌کند که بیانگر فرایندهایی است که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی به کار می‌برند.
- هوش فرهنگی شناختی: نشان‌دهنده درک فرد از شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد.
- هوش فرهنگی رفتاری: این امر قابلیت فرد را در سازگاری با رفتارهای کلامی و غیر کلامی که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند، نشان می‌دهد.

خصیصه شخصیتی. هنگامی که از شخصیت افراد بحث می‌شود، منظور مجموعه نسبتاً ثابتی از احساسات و رفتارهایی است که اساساً توسط عوامل محیطی و ژنتیکی شکل گرفته‌اند. شخصیت افراد به طور ناگهانی و یا تصادفی شکل نمی‌گیرد، بلکه محصول تعدادی از عوامل است که هر فرد را از دیگری متمایز می‌سازد. در این پژوهش شخصیت به‌عنوان متغیر پیش‌بین دوم در نظر گرفته می‌شود و برای سنجش شخصیت از مدل شش‌عاملی پژوهشگر استفاده می‌شود. برای سنجش شاخص‌های استخراج‌شده از میانی نظری پژوهش و پرسشنامه‌هایی که آزمودنی در مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت به خصیصه‌های شخصیت پاسخ دادند مشخص شد:

1. Cultural intelligence
2. Persbitro

- صداقت - تواضع: از اصول اخلاقی جهانی صداقت و تواضع است که در پژوهش شو و همکاران^۱ به آن پرداخته شده است (Shu et al., 2017) و این بُعدی است که مدل پنج‌بُعدی به آن نپرداخته است.
- ثبات عاطفی: افرادی که ثبات عاطفی بالا دارند، به‌طورکلی در مقابله با زندگی روزانه، آرام و معتدل هستند. آن‌ها تمایل دارند کمتر مضطرب، افسرده، خشمگین، خجالت‌زده، نگران و نامطمئن باشند. افراد روان‌آزرده، مخالف ثبات عاطفی هستند. آن‌هایی که بسیار عصبی هستند تمایل دارند خودآگاه و خودمانیتور باشند. افراد روان‌آزرده کیفیت تحریکی به رفتار خود دارند (Shu et al., 2017).
- برون‌گرا: افراد برون‌گرا از بودن کنار دیگران و حضور در جمع‌های بزرگ لذت می‌برند و تمایل دارند که جسور، فعال و پرحرف باشند. آن‌ها شبیه‌سازی و هیجان را دوست دارند و به‌طورمعمول بشاش هستند. برون‌گرایی با گرایش فرد به اجتماعی‌بودن، فعال‌بودن و باجرات‌بودن شخص همراه است (Hafnidar, 2013).
- سازش‌پذیر: سازگاری به احترام به دیگران اشاره دارد. افراد سازگار نسبت به دیگران دلسوز، صادق و مشتاق برای کمک هستند و اعتقاد دارند که دیگران نیز به نوبه خود برای سایر افراد مفید هستند؛ در مقابل، افراد ناسازگار، مردد، فریبکار، رقابتی و خودمحور هستند. عناصر انعطاف‌پذیری شامل تصور فعال، احساس زیباپسندی، توجه به احساسات درونی، تنوع‌طلبی، کنجکاو ذهنی و استقلال و قضاوت است (غفاری و همکاران، ۲۰۱۴).
- وظیفه‌شناسی: وظیفه‌شناسی و باوجدانی به قابل‌اعتمادبودن فرد دلالت دارد. افراد باوجدان، افرادی متمرکز، بااراده و مصمم هستند و تمایل دارند که وابسته، سخت‌کوش، موفقیت‌گرا و سالم باشند؛ درمقابل افرادی که نمره پایینی در وظیفه‌شناسی کسب می‌کنند، تمایل بیشتری دارند که لذت‌گراتر، پریشان‌تر و بیشتر تابع امیال خود باشند. آن‌ها محیط کمتر سازماندهی‌شده را ترجیح می‌دهند. فرد باوجدان هدفمند، بااراده، مصمم، دقیق و مطمئن است (Adenuga, 2013).
- پذیرابودن نسبت به تجربه: پذیرابودن نسبت به تجربه و استقبال از تجربه به علاقه و شیفتگی فرد به پدیده‌ها و تجربه‌های جدید دلالت دارد. چنین افرادی خلاق، کنجکاو و حساس هستند. افرادی که در آن طیف قرار می‌گیرند در شرایط آشنا راحت‌تر هستند. دلپذیربودن جنبه‌ای از تمایل فرد است و او نسبت به دیگران همدردی می‌کند و مشتاق است که کمک کند و باور دارد که دیگران نیز کمک‌کننده هستند (Shu et al., 2017).

1. Shu et al.

سازگاری میان فرهنگی. سازگاری میان فرهنگی یک پیامد روان‌شناسی است که با انطباق‌پذیری فرد در ارتباط است. انطباق‌پذیری به معنای درجه احساس راحتی فرد در نقش جدید خود و مرتبه‌ای است که شخص با نیازمندی‌های نقش خود احساس سازگاری می‌کند (Belak, 1998). در این پژوهش سازگاری میان فرهنگی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته می‌شود که برای سنجش سازگاری میان فرهنگی از مدل سازگاری فرهنگی بلک (۱۹۸۸)، استفاده شده است. برای سنجش سازگاری میان فرهنگی از ابعاد زیر استفاده می‌شود:

- سازگاری عمومی: سازگاری عمومی عواملی را دربرمی‌گیرد که بر زندگی روزانه شخصی که با فرهنگ جدید مواجه می‌شود، اثرگذار است. این عوامل شامل خوراک، بهداشت، رانندگی، شرایط مسکن، خرید و هزینه‌ی زندگی است (Lin et al., 2012).
- سازگاری متقابل: سازگاری متقابل دربرگیرنده میزان راحتی است که فرد در تعامل با افراد بومی در محیط‌های کاری یا غیرکاری احساس می‌کند. رسیدن به این نوع سازگاری از بقیه دشوارتر است؛ چراکه هر فرهنگی در سنت‌ها، هنجارهای فرهنگی، رفتارها و انتظارات خود با سایر فرهنگ‌ها متفاوت است (Lin et al., 2012).
- سازگاری کاری: سازگاری کاری به عنوان میزانی که افراد می‌توانند با نقش کاری، وظایف شغلی و محیط کاری خویش سازگاری پیدا کنند، تعریف می‌شود (Lin et al., 2012).

چارچوب نظری و توسعه مدل پژوهش

هوش فرهنگی و عملکرد شغلی. بی‌شک قرن ۲۱ را می‌توان دوران احیای ارزش‌های منابع انسانی نامید. اکنون دیگر تنها در خارج از مرزهای یک کشور نیست که به فرهنگ‌های متنوع برمی‌خوریم؛ بلکه فرهنگ متنوع در همه‌جا، در بنگاه‌ها، در حرفه‌های گوناگون و در مناطق مختلف دیده می‌شود. تنوع فرهنگی در میان افراد از جمله مسائلی است که امروزه سازمان‌ها با آن مواجه هستند. عملکرد هر سازمان، تابع عملکرد مدیران و کارکنان، فرصت‌ها، منابع و امکانات و نیز متأثر از سیستم‌های محیطی و سازمان‌های دیگر است و تعامل با افراد مستلزم درک و سازگاری است و به این دلیل در میان مهارت‌های موردنیاز این عصر توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی بسیار مهم است (درویش و همکاران، ۱۳۹۲). هوش اغلب عامل اصلی ایجاد تفاوت در یادگیری و عملکرد در نظر گرفته می‌شود (Moody, 2007). هوش فرهنگی مقوله‌ای متناسب با هر گونه فرهنگ است و برای ما این انتظار را به وجود می‌آورد که تمامی قواعد، ارزش‌ها و فرهنگ‌های دیگر را بهتر بشناسیم. هوش فرهنگی به مجموعه‌ای کلی و همه‌جانبه از توانایی‌هایی اشاره دارد که مربوط به موقعیت‌هایی است که با تنوع فرهنگی توصیف می‌شوند (Ang et al., 2007). به عقیده لوگو

(۲۰۰۷)، هوش فرهنگی توانایی فرد برای عملکرد مؤثر در موقعیت‌هایی است که از نظر فرهنگی متفاوت است و بینش‌هایی برای عهده‌دار شدن مسئولیت‌های بین‌فرهنگی، درگیر شدن در تعاملات بین‌فرهنگی و عملکرد در گروه‌های کاری متفاوت می‌دهد (Lugo, 2007). از آنجا که سازمان‌ها به دنبال افزایش عملکرد و بهینه‌سازی امور هستند، در مرحله نخست باید عملکرد کارکنان را افزایش دهند. عملکرد مجموعه‌ای از اقدامات و فعالیت‌هایی است که توسط کارکنان برای نیل به اهداف از پیش تعیین شده سازمان انجام می‌گیرد. با توجه به اینکه عملکرد تابعی از دانش، مهارت، توانایی‌ها و انگیزش بوده و از طرفی هوش فرهنگی یک مقوله مهم و اثرگذار در سازمان‌ها است که می‌تواند در نمودهای رفتاری و انگیزشی کارکنان در سازمان تأثیر قابل توجهی داشته باشد، نیل به زندگی شغلی با کیفیت، مستلزم کوشش‌هایی منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت‌های بیشتری برای تأثیرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثربخشی کلی سازمان می‌دهد. به این ترتیب هر سازمانی با بهره‌وری و کارایی مطلوب و مؤثر در جست‌وجوی راه‌هایی است تا کارکنان را به درجه‌ای از توانایی برساند که تفکر و هوشمندی خود را به کار گیرند. امروزه رشد روزافزون و تنوع فرهنگی در محیط‌های کاری سبب شده است که مدیران و رهبران سازمان‌ها به این مقوله توجه خاصی داشته باشند (رجبیان و صدیقی‌زاده، ۱۳۹۴). فرضیه اول به شرح زیر است:

H₁: هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در «شرکت پالایش نفت تهران»، تأثیر معناداری دارد.

خصیصه شخصیتی و عملکرد شغلی. سازمان‌های امروزی به راحتی کالاها و مواد اولیه مورد نیاز خود را از سایر سازمان‌های کشورهای دیگر تأمین می‌کنند و تنها منبعی که به سهولت در شکل ایده‌آل آن قابل مبادله نیست، نیروی انسانی است؛ به طوری که می‌توان ادعا کرد مهم‌ترین سرمایه رقابتی یک کشور نیروی انسانی کارآمد و استاندارد است (Casio & Aguinis, 2005). هماهنگ با رشد اخیر در روان‌شناسی سلامت حرفه‌ای سازمان‌ها به کارمندان خود به عنوان ارزشمندترین موهبت و دارایی‌شان توجه می‌کنند. آن‌ها نه تنها به عملکرد کارمندان بلکه به سلامت و رضایت آن‌ها علاقه‌مند شده‌اند. این عقیده وجود دارد که به منظور موفقیت و دوام آوردن در یک محیط در حال تغییر، سازمان‌ها به کارمندان سالم و بانگیزه نیاز دارند. تغییرات در سازمان‌های جدید کارفرمایان را متقاعد کرده است که هر چه بیشتر به دانش و تجربه‌های روان‌شناسی اعتماد کنند و این روند تغییرات به روان‌شناسی سازمان‌ها منجر شده است. روان‌شناسی سلامت حرفه‌ای برخلاف آنچه از نامش برمی‌آید، اغلب به موارد منفی پرداخته است. برای مثال، در یک بررسی مشخص شد که حدود ۹۵ درصد از کل مقالاتی که

تاکنون در «مجله روانشناسی سلامت حرفه‌ای» چاپ شده است به جنبه‌های منفی و تنها ۵ درصد از تحقیقات به جنبه‌های مثبت مانند رضایت و انگیزش شغلی پرداخته‌اند. در قیاس با دانسته‌هایمان در مورد عملکرد نامطلوب کارکنان، دانش ما در مورد کارکرد بهینه آن‌ها هنوز هم بسیار محدود و اندک است. سازمان‌ها از کارمندان خود انتظار دارند نه تنها در کارشان دچار مشکل و کج‌کاری نشوند که خلاق و نوآور نیز باشند، به‌آسانی با دیگران همکاری کنند، برای رشد حرفه‌ای خود احساس مسئولیت کنند و به داشتن کیفیت بالای عملکردشان متعهد باشند. پژوهش‌ها نشان داده است که کارکنان علاقه‌مند و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند، تمایل به ماندگاری آن‌ها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می‌کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و موافقت و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است؛ بدین ترتیب سازمان‌ها می‌توانند با شناخت میزان عملکرد کارکنان خود و تغییر در عوامل مؤثر بر آن اهداف موردنظر سازمان را تحقق بخشند (ساعتچی، ۱۳۸۲). به این ترتیب فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر تبیین می‌شود:

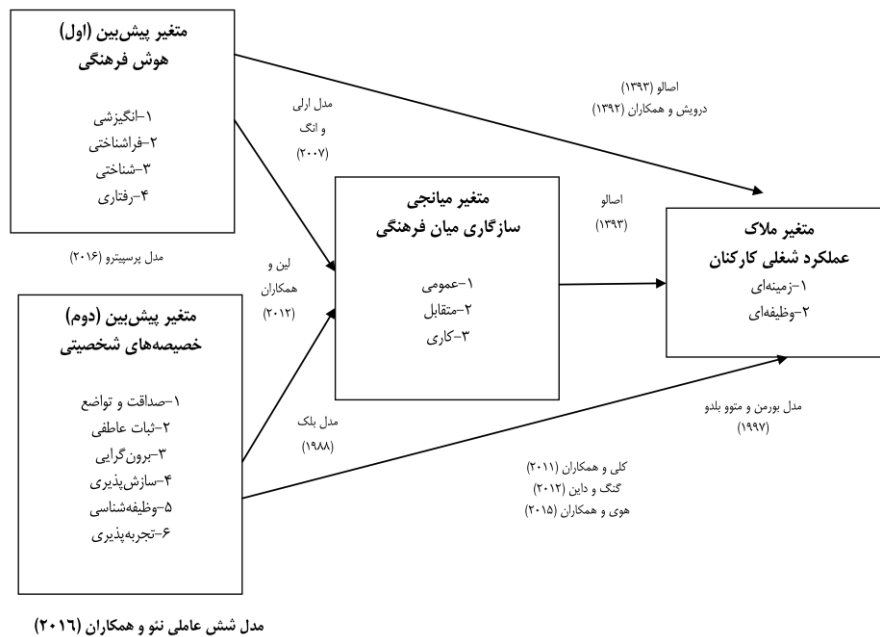
H₂: خصیصه شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان در «شرکت پالایش نفت تهران» تأثیر معناداری دارد.

سازگاری بین فرهنگی و عملکرد شغلی. فرهنگ مقوله‌ای است که بسیار موردتوجه قرار گرفته است؛ زیرا ابزار مناسبی برای بسیاری از پدیده‌ها در مدیریت محسوب می‌شود که از جمله آن‌ها می‌توان به سبک رهبری، ساختار سازمانی، انگیزه و غیره اشاره کرد، باین‌حال این مفهوم، ابزار مناسبی برای تشخیص تفاوت‌ها در مدیریت منابع انسانی میان اعضای کشورهای مختلف شناخته شده است. بسیاری از پژوهش‌های بین‌المللی مدیریت منابع انسانی، حاکی از این موضوع هستند که رویکردهای بررسی تأثیر فرهنگ بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با توجه به شرایط فرهنگی با یکدیگر تفاوت دارند. مدیریت منابع انسانی عملکردی ضروری در سازمان‌ها است که دربرگیرنده کلیه کارکنان مدیریتی است و افراد را به‌عنوان مهم‌ترین دارایی سازمانی و عوامل ارتقای عملکرد شرکت قلمداد می‌کند؛ بنابراین مدیریت منابع انسانی به‌صورت سیاست‌ها و روش‌های موردنیاز برای اجرای موقعیت‌های مدیریتی افراد یا منابع انسانی تعریف می‌شود که شامل انتخاب، تعریف شغل، آموزش، ارزیابی عملکرد، پاداش، برنامه‌ریزی شغلی و تشویق کارمندان به مشارکت در تصمیم‌گیری و ارزیابی عملکرد سازمانی، رضایتمندی مشتری و حداکثرکردن سوددهی سازمان است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند بسیاری از شیوه‌های اجرای مدیریت منابع انسانی که به درستی در سازمان اجراء شده‌اند همچون گزینش کارمندان، به‌دلیل مطابقت با فرهنگ سازمان است. امروزه برای بهبود عملکرد در سازمان‌ها می‌توان از دانش

مربوط به نگرش‌های فرهنگی استفاده کرد و این دانش در پیشرفت و رضایت شغلی، عملکرد سازمانی، تصمیم‌گیری، انگیزه، رهبری و حل تعارضات بین‌فردی به افراد کمک می‌کند؛ زیرا افراد موفق به قابلیت‌های تنوع فرهنگی توجه دارند و در ارتباطات خود به‌خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک کنند و متناسب با آن عکس‌العمل نشان دهند و همین توانایی باعث ایجاد بستر و فرهنگ سازمانی مناسب در سازمان می‌شود که به‌عنوان یک مزیت رقابتی در دنیای رقابتی امروز مطرح است؛ از سوی دیگر ارزش‌های فرهنگی به‌عنوان جزء مهم و بنیادی در پیکر سازمان محسوب می‌شود و به‌مثابه واقعیتی اجتماعی است که بر مبنای تعاملات اعضای سازمان شکل می‌گیرد؛ به‌عبارت‌دیگر فرهنگ را می‌توان هنجارها، ارزش‌ها و فرض‌های ضمنی دانست که اعضای سازمان در آن سهیم هستند و علاوه بر دادن هویت مشخص به سازمان موجب یکپارچگی کارکنان می‌شود و به‌تدریج دارای هنجارها و ارزش‌ها و فرض‌های متعدد و معینی می‌شوند که اگرچه محصول زندگی سازمانی است، ولی رفتار را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. این امر می‌تواند در عملکرد سازمان تأثیر داشته باشد؛ از این‌رو نوع فرهنگ سازمان و رابطه آن با متغیرهای مختلف موردتوجه پژوهشگران حوزه مدیریت قرار گرفته است. در این بررسی، فرضیه سوم پژوهش به‌صورت زیر ارائه می‌شود:

H₃: سازگاری میان فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در «شرکت پالایش نفت تهران»، تأثیر معناداری دارد.

با بررسی مبانی نظری و مدل‌های ارائه‌شده مختلف مشخص شد که الگویی کامل در حوزه موضوع پژوهش ارائه نشده است؛ بنابراین الگوی مفهومی پژوهش به‌صورت نمودار ۱، نشان داده شده است که هدف از این الگو، تحلیل اثر خصیصه‌های شخصیتی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش متغیر میانجی سازگاری میان فرهنگی است. در الگوی ارائه‌شده هوش فرهنگی و خصیصه شخصیتی، متغیرهای مستقل؛ عملکرد شغلی، متغیر وابسته و سازگاری میان فرهنگی، متغیر میانجی هستند.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است که در آن از روش مدل‌سازی معادلات مسیری - ساختاری^۱ برای آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کارکنان «شرکت پالایش نفت ایران» به تعداد ۲۷۰۰ نفر است. نمونه آماری مناسب بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران در سطح ۹۵ درصد و خطای برآورد ۰/۰۵، تعداد ۳۳۷ نفر محاسبه شد که با در نظر گرفتن احتمال نقص بعضی از پرسشنامه‌ها و عدم برگشت برخی دیگر در نهایت ۳۵۰ پرسشنامه در میان مدیران و کارکنان «شرکت نفت تهران» توزیع شد. از این تعداد ۳۳۷ پرسشنامه برگشت داده شد و مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. برای تعیین اعضای نمونه آماری از روش تصادفی نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده بر مبنای تقسیم بخش‌های اداری «شرکت نفت تهران، استفاده شد». در پژوهش حاضر از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت برای گردآوری داده‌های زمینه‌ای استفاده شده است. به منظور بررسی پایایی درونی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شد. پایداری درونی نشان‌دهنده میزان همبستگی بین یک سازه و شاخص‌های مربوط به آن است. مزیت پایایی مرکب

1. Path. Structural Modeling

نسبت به آلفای کرونباخ در تعیین پایایی درونی آن است که در پایایی مرکب، شاخص‌های با بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتری دارند. همین موضوع باعث می‌شود که مقادیر پایایی مرکب معیار دقیق‌تر و مطلوب‌تری باشند. کسب ضریب بیشتر از ۰/۷ برای آلفای کرونباخ نشان از پایایی مناسب ابزار اندازه‌گیری دارد. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی^۱ برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ باشد، نشان‌دهنده پایداری درونی مناسب است و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم‌وجود پایایی را نشان می‌دهد (Nunnally, 1987). برای سنجش روایی همگرا از معیار AVE^۲ استفاده شد که این معیار میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد. هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. به‌طور کلی شروط وجود روایی همگرا به‌صورت زیر خلاصه می‌شوند:

$$CR \geq 0.7, CR \geq AVE, AVE \geq 0.5$$

ضرایب حاصل از محاسبه آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ و قابلیت اطمینان و روایی متغیرهای پژوهش

شخص	ضریب آلفای کرونباخ	CR	AVE
هوش فرهنگی	۰/۸۹	۰/۸۸۷	۰/۶۴۲
سازگاری میان فرهنگی	۰/۷۵	۰/۸۱۰	۰/۶۷۴
عملکرد شغلی	۰/۷۴	۰/۷۷۵	۰/۶۱۹
خصیصه شخصیتی	۰/۸۳	۰/۸۱۶	۰/۵۸۹

پس از جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 و AMOS22، اطلاعات به‌دست‌آمده بررسی و تحلیل شد. آزمون K-S برای مشخص کردن نرمال بودن توزیع متغیرها، آزمون t برای بررسی وضعیت متغیرها و مدل معادلات ساختاری برای سنجش فرضیه‌های پژوهش به‌کار رفت.

1. Construct Reliability
2. Average Variance Extracted

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

در این بخش داده‌های جمعیت شناختی مانند؛ جنسیت، میزان تحصیلات، سن، سمت و سابقه کار، جمع‌آوری شده از نمونه‌ی آماری با استفاده از روش‌های تجزیه و تحلیل توصیفی مناسب بررسی می‌شوند، که امکان شناخت بیشتر از گروه نمونه را فراهم می‌آورد.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیر	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی	درصد حقیقی
جنسیت	زن	۷۸	%۷۶/۹	%۷۶/۹
	مرد	۲۵۹	%۲۳/۱	%۲۳/۱
	جمع	۳۳۷	۱۰۰	۱۰۰
تحصیلات	دیپلم	۵۴	%۱۶	%۱۶
	فوق‌دیپلم	۲۹	%۸/۶	%۸/۶
	کارشناسی	۱۱۵	%۳۴/۱۱	%۳۴/۱۱
	کارشناسی ارشد	۱۳۳	%۳۹/۵	%۳۹/۵
	دکتری	۶	%۱/۸	%۱/۸
	جمع	۳۳۷	۱۰۰	۱۰۰
سابقه فعالیت	زیر ۵ سال	۴۲	%۱۲/۵	%۱۲/۵
	۵-۱۰ سال	۹۵	%۲۸/۲	%۲۸/۲
	۱۰-۲۰ سال	۱۰۹	%۳۲/۳	%۳۲/۳
	بیشتر از ۲۰ سال	۹۱	%۲۷	%۲۷
جمع	۳۳۷	۱۰۰	۱۰۰	
سن	کمتر از ۲۵ سال	۱۵	%۴/۵	%۴/۵
	۲۶-۳۰ سال	۵۸	%۱۷/۲	%۱۷/۲
	۳۱-۴۰ سال	۱۵۵	%۴۶	%۴۶
	بیشتر از ۴۱ سال	۱۰۹	%۳۲/۳	%۳۲/۳
	جمع	۳۳۷	۱۰۰	۱۰۰

برای آزمون نرمال بودن نمره عامل‌های به‌دست‌آمده از آزمون شاپیرو - ویلک یا آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده می‌شود. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها، فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است در سطح خطای ۵ درصد آزمون می‌شود؛ بنابراین اگر آماره آزمون بزرگ‌تر مساوی ۰/۰۵ به‌دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت؛ به‌عبارت‌دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول ۳، نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرونوف

شاخص‌ها	کولموگروف - اسمیرونوف	Sig
هوش فرهنگی	۱/۰۸۰	۰/۱۹۴
سازگاری میان فرهنگی	۰/۸۹۳	۰/۶۳۵
عملکرد شغلی	۱/۴۹۰	۰/۲۰۴
خصیصه شخصیتی	۰/۹۸۲	۰/۲۶۸

سطح معناداری (sig) شاخص‌های پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ است و از آنجاکه نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرونوف، نرمال بودن داده‌ها را تأیید کرد، برای آزمون فرضیه‌ها و سایر آزمون‌های آماری از آمار پارامتریک استفاده شد. در جدول ۴، میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. بین تمامی متغیرهای پژوهش همبستگی مثبت و معناداری ($\text{sig} < 0.05$) وجود دارد.

جدول ۴. میانگین انحراف معیار و همبستگی بین متغیرها

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱. عملکرد شغلی	۳/۷۷	۰/۶۱	۱			
۲. هوش فرهنگی	۳/۴۳	۰/۷۶	۰/۸۵**	۱		
۳. سازگاری میان فرهنگی	۳/۸۶	۰/۷۴	۰/۸۲**	۰/۷۸**	۱	
۴. خصیصه شخصیتی	۳/۹۹	۰/۶۰	۰/۷۴	۰/۰۶۴	۰/۷۸	۱

با توجه به نتایج جدول ۴، بین هوش فرهنگی و متغیرهای عملکرد شغلی کارکنان و سازگاری میان فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ درصد صدق می‌کند.

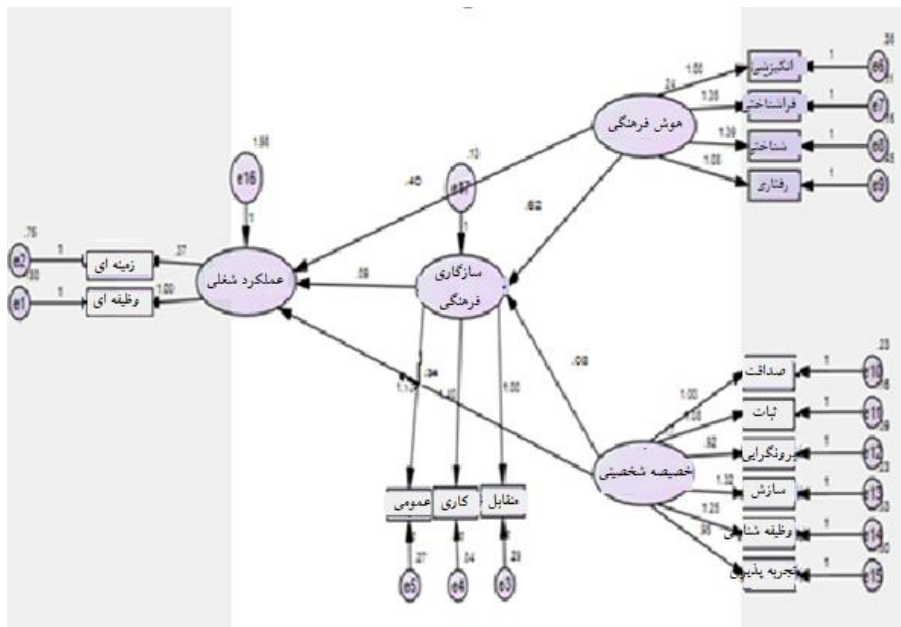
نتایج تحلیل عاملی. پس از جمع‌آوری داده‌ها برای مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده به‌طور مجزا مورد آزمون قرار گیرند؛ از این رو شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) ارزیابی شدند که آزمون شاخص‌های برازش برای مدل‌های تحلیل عاملی تأییدی حاکی از آن است که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای آشکار) به‌خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند.

جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی به همراه شاخص جزئی P برای هر سؤال

متغیر پنهان	متغیر آشکار	بار عاملی	P	متغیر پنهان	متغیر آشکار	بار عاملی	P
سازگاری میل فرهنگی	بُعد رفتاری	۰/۶۸	۰/۰۰۰	سازگاری میل فرهنگی	سازگاری کاری	۰/۹۳	۰/۰۰۰
	بُعد شناختی	۰/۹۴	۰/۰۰۰		سازگاری متقابل	۰/۹۰	۰/۰۰۰
	بُعد فراشناختی	۰/۸۷	۰/۰۰۰		سازگاری عمومی	۰/۷۵	۰/۰۰۰
	بُعد انگیزشی	۰/۷۴	۰/۰۰۰		تجربه‌پذیری	۰/۸۸	۰/۰۰۰
عملکرد مشکل	عملکرد وظیفه‌ای	۰/۷۵	۰/۰۰۰	عملکرد مشکل	وظیفه‌شناسی	۰/۹۳	۰/۰۰۰
	عملکرد زمینه‌ای	۰/۷۶	۰/۰۰۰		سازش‌پذیری	۰/۸۲	۰/۰۰۰
					برون‌گرایی	۰/۸۹	۰/۰۰۰
					ثبات عاطفی	۰/۷۹	۰/۰۰۰
					صداقت و تواضع	۰/۷۶	۰/۰۰۰

نتایج تحلیل عاملی تأییدی (جدول ۵) به همراه شاخص جزئی P برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر متغیر بررسی شد و میزان بارهای عاملی مناسب و مقدار P جزئی کمتر از ۰/۰۵ بودند که می‌توان نتیجه گرفت سؤال‌ها به خوبی متغیرهای مشاهده را می‌سنجند. مدل‌سازی معادلات ساختاری ابزاری قدرتمند در دست پژوهشگر است که وی را در چگونگی تدوین مبانی و چارچوب نظری پژوه در قالب مدل اندازه‌گیری و ساختاری یاری می‌رساند؛ علاوه بر آن با بهره‌گیری از داده‌های تجربی امکان آزمون مدل تدوین شده را به‌عنوان یک کل فراهم می‌آورد و با شاخص‌هایی که در برابر پژوهشگر قرار می‌دهد وی را در اصلاح و بهبود مدل تعیین شده راهنمایی می‌کند. آنچه مدل‌سازی معادله ساختاری را قدرتمند ساخته است دقت بالا از نظر روش‌شناسی و نزدیک بودن به شرایط واقعی زندگی اجتماعی از لحاظ کاربردی است. این روش به لحاظ روش‌شناختی دارای دقت بالایی است؛ زیرا با متغیرهای پنهان واقعاً به‌عنوان سازه‌هایی برخورد می‌کند که در سنجش آن‌ها خطا وجود دارد و به لحاظ کاربردی به واقعیت زندگی اجتماعی نزدیک می‌شود؛ زیرا در فضایی چندمتغیره امکان تحلیل داده‌ها را فراهم می‌کند. پژوهشگر با توجه به تلاشی که در تدوین مدل نظری خود و گردآوری داده‌ها انجام داده است این انتظار را دارد که برآزش داده‌ها به مدل در پژوهش او بر اساس معیارهای قابل قبول

علمی باشد. روش‌های متعددی برای برآورد نیکویی برازش کلی مدل با داده‌های مشاهده‌شده وجود دارد. در این پژوهش، از شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل: شاخص ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب RMSEA که در آن مقدار پایین‌تر از $0/08$ نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است (گارسون، ۲۰۰۶). مقدار مجذور کای نسبی مناسب را کمتر از ۳ قابل قبول می‌دانند (قاسمی، ۱۳۹۲). و نمرات شاخص‌های GFI، AGFI، RMSEA، NFI، TLI، IFI، CFI بین صفر تا یک متغیر است که هر چه به یک نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است؛ استفاده می‌شود. البته نمرات بیشتر از ۹۰ درصد مناسب‌ترین برازش مدل را دارد. روش تخمین مورد استفاده، حداکثر راست نمایی است. این روش شاخص‌های مناسب‌تری را نسبت به سایر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. در این پژوهش برای ارزیابی نیکویی برازش تمامی مدل از معیارهای GFI، AGFI، RMSEA، NFI، NNFI، CFI استفاده شده است. در ادامه تمامی مدل‌هایی که برای پاسخگویی به سؤال‌های پژوهش بررسی شده‌اند به همراه نتایج نیکویی برازش ارائه شده است:



نمودار ۲. تحلیل مسیر الگوی عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی با میانجی‌گری سازگاری میان فرهنگی

برای سنجش مناسب بودن مدل از سه دسته شاخص‌های برازش مطلق، تطبیقی و مقتصد استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۵، نشان داده شده است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل ارتباطی عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر هوش فرهنگی و خصیصه‌های شخصیتی با میانجی‌گری سازگاری میان فرهنگی

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار استاندارد شاخص	مقدار شاخص در الگوی موردنظر	نتیجه‌گیری
مطلق	CMIN	---	۹۲/۰۶۶	برازش الگو مناسب است
	P-Value	بیشتر از ۰/۰۵	۰/۰۶۴	برازش الگو مناسب است
تطبیقی	TLI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۶۶	برازش الگو مناسب است
	CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱۱	برازش الگو مناسب است
مقتصد	RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۷۵	برازش الگو مناسب است
	PNFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۶۳۵	برازش الگو مناسب است
	PCFI	بزرگ‌تر از ۰/۵	۰/۶۵۶	برازش الگو مناسب است
	(CMIN/DF)	کمتر از ۵	۱/۰۸۳	برازش الگو مناسب است

بر اساس جدول ۵، تمامی شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه‌های پژوهش در حد استاندارد بوده و الگوی مفهومی پژوهش از وضعیت مناسبی برخوردار است.

خلاصه روابط متغیرهای پژوهش. نتایج ارائه‌شده در جدول ۶، نشان‌دهنده ضرایب مسیر، مقدار آماره t و p-مقدار و بررسی نوع رابطه است.

جدول ۶. ضریب مسیر و معناداری آن و بررسی فرضیه‌های پژوهش

رابطه مورد بررسی	ضریب مسیر	مقدار CR	p-مقدار	نوع رابطه
هوش فرهنگی ← عملکرد شغلی	۰/۴۰	۲/۰۸۹**	...	افزایشی
هوش فرهنگی ← سازگاری میان فرهنگی	۰/۶۰	۲/۱۷۳**	...	افزایشی
خصیصه‌های شخصیتی ← سازگاری میان فرهنگی	۰/۰۸	۳/۰۰۶**	...	افزایشی
خصیصه‌های شخصیتی ← عملکرد شغلی	۰/۳۴	۳/۱۳۴**	...	افزایشی
سازگاری میان فرهنگی ← عملکرد شغلی	۰/۰۹	۲/۱۸۹**	...	افزایشی

** مقادیر بزرگ‌تر از ۱/۹۶ معنادار در سطح ۰/۰۵

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف پژوهش حاضر بررسی اثر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش میانجی‌گری سازگاری میان‌فرهنگی در «شرکت پالایش نفت تهران» است. داده‌های گردآوری‌شده از مدیران و کارکنان این شرکت با استفاده از مدل معادلات ساختاری بررسی و تحلیل شد. نتایج و یافته‌های پژوهش به‌وسیله مدل معادلات ساختاری نشان داد که الگوی عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر هوش فرهنگی با میانجی‌گری سازگاری میان‌فرهنگی شاخص‌های برازش را به‌خوبی توجیه می‌کند. در این پژوهش مشخص شد که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان «شرکت پالایش نفت تهران» تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج، ضریب رگرسیونی متغیر هوش فرهنگی برابر با $0/83$ و مقدار بحرانی برابر با مقدار $12/318$ است که از مقدار $1/96$ بیشتر می‌باشد.

نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های عصاره و همکاران (۱۳۹۵)، شاه‌چراغی و همکاران (۱۳۹۳)، رحیم‌زاده (۱۳۹۳) و درویش و همکاران (۱۳۹۲)، هم‌خوانی دارد. خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان در «شرکت پالایش نفت تهران» تأثیر معناداری دارد. نتایج دو پژوهش زیر با نتایج پژوهش حاضر در بیشتر موارد هماهنگ است: خاکپور (۱۳۸۳) در پژوهشی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی مدیران مدارس راهنمایی شهر همدان در سال تحصیلی ۱۳۸۲-۱۳۸۳ پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای)، رابطه معناداری وجود دارد. کریمی (۱۳۸۸)، به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای)، رابطه معناداری وجود دارد. بین ویژگی‌های شخصیتی وجدان و ثبات هیجانی با عملکرد شغلی در هیچ یک از مؤلفه‌های آن رابطه معناداری مشاهده نشد و در مورد فرضیه کلی در کل سه ویژگی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری پیش‌بینی‌کننده معتبری از عملکرد شغلی هستند و ۳۰ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط این ویژگی‌ها تبیین می‌شود. بین آموزش و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد و ۹ درصد واریانس عملکرد شغلی توسط آموزش تبیین می‌شود؛ همچنین هیچ رابطه تعاملی معنادار بین شخصیت و آموزش در پیش‌بینی عملکرد شغلی مشاهده نشد. رابطه بین سن و سابقه با عملکرد معنادار نیست و بین دو جنس از لحاظ عملکرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

دو پژوهش زیر نتایج متفاوتی با نتایج پژوهش حاضر دارند: بابائیان و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های

مأموریتی ناجا» به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی (آگاهی، راهور، انتظامی) فرماندهی انتظامی تهران بزرگ پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات عاطفی، انعطاف‌پذیری و دلب‌پذیری و عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی (آگاهی، راهور، انتظامی) فرماندهی انتظامی تهران بزرگ، رابطه معناداری وجود ندارد و تنها بین ویژگی مسئولیت‌پذیری و عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی این ارتباط معنادار است؛ همچنین بررسی‌ها نشان داد که سطح مسئولیت‌پذیری در رسته‌های انتظامی و آگاهی یکسان است؛ ولی مسئولیت‌پذیری در رسته راهور پایین‌تر از دو رسته عملیاتی دیگر است

اسدنیا و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و پزشکی جندی شاپور اهواز» به بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های این دو دانشگاه پرداختند. نتایج آزمون t نشان داد که بین عملکرد شغلی کتابداران این دو دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد؛ همچنین بر اساس تحلیل رگرسیون، متغیرهای وجدانی بودن و روان‌رنجوری پیش‌بینی‌های قوی عملکرد شغلی بودند که ۴۰ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین کردند؛ به‌علاوه خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به میانجی‌گری متغیر سازگاری میان فرهنگی تأثیر دارد. نتیجه حاصل قابل‌قیاس با نتایج پژوهش‌های زیر است و روند همسویی با آن‌ها نشان می‌دهد: شو و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «ویژگی‌های شخصیتی هکزاگو (صداقت - تواضع، عاطفی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و پذیرا بودن نسبت به تجربه)، هوش فرهنگی و تطابق بین‌المللی دانشجویان» بیان کرده‌اند که تطابق بین فرهنگی چالشی است که گروه‌های موقتی در دنیای امروز با آن مواجه هستند. اگرچه ارتباط بین پنج ویژگی شخصیتی و تطابق میان فرهنگی به‌خوبی بیان شده است، اما دانش کمی در مورد مدل شش عاملی شخصیت و تطابق فرهنگی وجود دارد. علاوه بر این، پژوهش حاضر به این مورد نیز توجه می‌کند که آیا تفاوت بین فردی در هوش فرهنگی باید جانشین ویژگی‌های شخصیتی برای پیش‌بینی تطابق شود.

پژوهش حاضر ویژگی‌های شخصیتی بر اساس شش عامل و چهار عاملی هوش فرهنگی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های تعدیل میان فرهنگی برای یک نمونه ۳۵۵ نفری از دانشجویانی که از سراسر دنیا در دانشگاه‌های ایالات متحده وجود دارند را بررسی می‌کند. تحلیل سلسله‌مراتبی رگرسیون نشان می‌دهد که جنبه‌های مختلف هوش فرهنگی واریانس تدریجی در تطابق میان فرهنگی دانشجویان را در طول و بالای ویژگی‌های صداقت-تواضع، عاطفی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و باز بودن به تجربه را نشان می‌دهد.

کریمی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) رابطه معناداری وجود دارد. در این راستا، سازمان‌ها باید رویکردهای نوین مدیریتی و ارزش این رویکردها را به‌عنوان سازوکاری برای ارتقای عملکرد شغلی درک کنند. نتایج نشان داد که سازمان‌ها گرایش چندانی برای به‌کارگیری رویکردهای نوین مدیریتی ندارند و پایبند به رویکردهای کلاسیک، مکانیکی و فاقد انعطاف هستند. در ادامه پیشنهادهایی برای توسعه و نهادینه‌کردن عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر خصیصه‌های شخصیتی و سازگاری میان‌فرهنگی در سازمان ارائه می‌شود:

- معطوف کردن توجه کارکنان به قوانین، آیین‌نامه‌های انضباطی و غیره؛
- توجه به انضباط ظاهری و معنوی کارکنان و آراستگی محیط و محل کار؛
- اعتماد و اطمینان لازم به مدیران و کارکنان و سپردن امور و مشاغل حساس به آن‌ها؛
- تشکیل کلاس‌های توجیهی برای بالا بردن عزت نفس، توانایی و آمادگی کارکنان؛
- انتقال تجربه‌های خدمتی کارکنان قدیمی به کارکنان سنوات خدمتی پایین‌تر؛
- شناسایی و تشویق افراد وظیفه‌شناس و افرادی که پایبند اصول سازمانی و فردی هستند و در بخش‌های متفاوت شرکت نفت برای موفقیت در کار تلاش می‌کنند؛
- معرفی افراد موفق به‌عنوان کارکنان ساعی و وظیفه‌شناس در سازمان، بدون هیچ‌گونه باندبازی تا این امر باعث ترغیب سایرین شود؛
- تنبیه و در حد امکان انتقال کارکنان فاقد کارایی و وظیفه‌شناس؛
- اعطای مبلغی به‌عنوان پاداش نقدی به کارکنان وظیفه‌شناس به‌منظور ترغیب و تشویق آن‌ها؛
- انجام مشاوره‌های فردی و گروهی برای کارکنان و راه‌اندازی دفتر خدمات مشاوره‌ای برای کارکنان تا مهارت‌های مقابله را فرا بگیرند و تنش‌های شغلی را مدیریت کنند؛
- سپردن مشاغل مهم و حساس به افرادی که دارای خویشتن‌داری بالایی هستند؛
- مدنظر قراردادن موضوع سلامت و توانمندی روان‌شناختی قبل از استخدام توسط گزینش افراد؛
- با توجه به حساسیت بالای «شرکت پالایش نفت» باید کارها در آن با تأمل و احتیاط بالایی انجام شود و گاهی عجله در کار تبعات جبران‌ناپذیری را به بار آورده است؛ بنابراین باید آموزش‌های لازم به‌گونه‌ای به کارکنان داده شود که در عین سرعت کارها با احتیاط انجام شود.

منابع

۱. اسدنیاء، ابوالفضل؛ جلیل پور، پیمان؛ احمدی، وحید؛ بریاجی، مهدی (۱۳۹۵). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. *فصلنامه علوم و فنون مدیریت/اطلاعات*، ۲، ۱۴۲-۱۵۷.
۲. توکلی، ام‌النبین (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بخش درمان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان. (پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان. ایران.
۳. درویش، حسن؛ نوده فراهانی؛ خلیلی، مینا (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران، *نشریه علمی - پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی*، ۲۳(۸۲)، ۴۰-۴۵.
۴. رجبیان، احمد؛ صدیقی‌زاده، داود (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اثربخشی گروهی (مورد کاوی: مرکز نوسازی و تحول اداری)، نخستین همایش ملی مهندسی صنایع، ساوه، دانشگاه آزاد واحد ساوه.
۵. ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). *مشاوره و روان‌درمانی*. نشر ویرایش.
6. Adenuga, M. (2013). who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 272-303.
7. Ang, S., & Van Dyne, L., & Koh, S. (2007). Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group and Organization Management*, 31, 100-123.
8. Ang, S., & Dien, K. (2012). On the cross-language replicability of personality factors. *Journal of Research in Personality*, 44, 436-441.
9. Belak, L. (1988). Ethical Issues in Human Resources Systems. *Human Resource Management Review*, 11, 11-29.
10. Earley, P., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: individual interactions across cultures*. Stanford, CA. Stanford Business Books.
11. Ghafari, M., Taslimi Baboli, A., & Mohamadi Sadr, M. (2014). Studying Impact of Personality Traits on Intention to Entrepreneurship Between University of Isfahan's Personnel. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(11), 1432-1438.
12. Hafnidar. (2013). The relationship among five factor model of personality, spirituality and forgiveness. *international journal of social science and humanity*, 3(2), 167-171.
13. Lin, Y., Chen, A. S., & Song, Y. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence and emotional intelligence on cross-cultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 36, 541-552.
14. Nunnally, J. (1978). *Psychometric methods*. New York: McGraw.
15. Olders, M. (2008). Conscientiousness and Performance of Sales Representatives: Test of the Mediating Effects of Goal Setting. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 715-722.
16. Penney, L. M., David, E., & Witt, L. A. (2011). A review of personality and performance: identifying boundaries, contingencies, and future research directions. *Journal of Human Resource Management Review*, 21, 297-310.

17. Persbitro, M. (2016). *Happiness habits at work-Twelve secrets for a happy workplace*. Retrieved from www.happinesshabits.com.
18. Shu, F., Samuel T. M., & Roya A. (2017). The HEXACO personality traits, cultural intelligence, and international student adjustment, *Personality and Individual Differences*, 106, 21-25.
19. Triandis, Harry C. (2004). The many dimensions of culture. *Academy of Management Executive*, 18(1), 88-93.