

طراحی مدل مفهومی مطلوب برای افزایش سازگاری شغلی و هوش فرهنگی کارکنان

علی‌رضا کاملی^۱، حمیدرضا یزدانی^{۲*}، سهیل نجات^۳، روح‌الله نیکخواه‌کیارمش^۴

۱- دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

۲- استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

۳- دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۴- کارشناسی‌ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۴/۴

چکیده

از ابزارهای مهم برای انجام اثربخش وظایف در محیط‌هایی با نیروی کار متنوع و ناهمگون هوش فرهنگی و سازگاری شغلی است. ارتقا سازگاری شغلی و هوش فرهنگی به ما کمک می‌کند تا در سازمان پرچالش بتوانیم با افراد دارای فرهنگ‌های مختلف به صورت مناسبی تعامل برقرار کنیم. پژوهش حاضر با توجه به اهمیت موضوع در پی بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی، هوش فرهنگی و اعتماد بر سازگاری شغلی است. روش تحقیق براساس هدف کاربردی و از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان سازمان حج و زیارت استان تهران است. ۱۷۵ پرسش‌نامه معتبر پس از نمونه‌گیری تصادفی ساده گردآوری شد و با استفاده از نرم‌افزار اسپس ۲۲ و لیزرل ۸/۸ تجزیه و تحلیل شد. پایایی پرسش‌نامه از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و مرتبه دوم بررسی شد. پرسش‌نامه‌های همگی در طیف لیکرت تنظیم شده و پس از ارزیابی و تأیید خبرگان توزیع شده‌اند. فرضیه‌های پژوهش با استفاده از تحلیل مسیر آزمون شدند. نتایج آزمون نشان داد که سرمایه روان‌شناختی بر هوش فرهنگی، هوش فرهنگی بر اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد، همچنین اعتماد سازمانی بر سازگاری شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کلیدواژگان: هوش فرهنگی، سرمایه روان‌شناختی، سازگاری شغلی، اعتماد.

۱- مقدمه

محیط و فرد مداوم در حال تغییر هستند. عواملی چون تغییرات فناوری، ادغام و جهانی‌شدن به طور فزاینده‌ای موجب تغییر محیط شده‌اند [۱، ص ۱۳۳]؛ اگرچه در گذشته نیز چالش کار کردن با مردم از فرهنگ‌های مختلف وجود داشته است، ولی در دو دهه اخیر به دلیل افزایش سرعت جهانی‌شدن و تعاملات افراد مختلف در کار در سایر کشورها، روزانه تعداد زیادی از کارکنان با مشکلات ناشی از کار در محیط‌های میان فرهنگی مواجه شده‌اند [۲]. افرادی که در خارج از کشور کار می‌کنند برای موفقیت نیازمند کسب تجاربی جهت کار در شرایط میان فرهنگی هستند. مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی می‌توانند در کسب تجارب میان فرهنگی مؤثر باشند [۳، ص ۳۸۷]. هوش فرهنگی مجموعه‌ای از قابلیت‌های فردی را انعکاس می‌دهد که اثربخشی فرد را در فرهنگ‌های مختلف و محیط‌های چند فرهنگی تسهیل می‌کند [۴].

بسیاری از پژوهش‌ها از اهمیت فراشناخت در توسعه شناختی، یادگیری و عملکرد علمی حمایت می‌کنند. اگرچه آگاهی فراشناختی گسترده‌ای در محیط‌های آموزشی مورد مطالعه قرار گرفته، ولی در ادبیات مدیریت میان فرهنگی به ندرت بدان پرداخته شده است [۴، ص ۴۳۴]. اشمیت^۲ و واتاناب^۲ (۲۰۰۱) در پژوهشی در میان زبان‌آموزان خارجی دریافتند که سطح انگیزشی تحت تأثیر راهبردهای فراشناختی قرار دارد. لینگ^۴ و دیجان^۵ (۲۰۰۳) در بررسی اثر متقابل انگیزه و فراشناخت دریافتند که انگیزه به عنوان ابزار انرژی‌بخش و پیش‌نیاز مهم آگاهی فراشناختی عمل می‌کند، به عبارت دیگر انگیزه و سازه‌های انگیزشی، راهبردهای شناختی و فراشناختی را تبیین می‌نمایند. از این‌رو می‌توان پیشنهاد داد که بین میزان هوش فرهنگی انگیزشی و آگاهی فراشناختی رابطه معناداری وجود دارد [۳، ص ۳۹۰]. کارکنان نیازهای خود را با خود به سازمان می‌آورند و در سازمان به دنبال ارضای نیازهای خود به بهترین وجه ممکن هستند. فشارهای کاری زیاد و عدم تجانس شخصیتی با کار باعث می‌شود به روحیات و خشنودی کارکنان لطمه جدی وارد شود؛ بنابراین به هر میزان که این نیازها در سازمان به بهترین وجه ارضا شوند، کارکنان احساس خوشنودی بیشتری کرده و با مشاغل خودسازگار می‌شوند. چالش‌ها و مسائل موجود در سازمان حج و زیارت مانند دیدارهای چهره به چهره با تعداد زیادی از زائران و همچنین درخواست‌های متعدد رسیدگی به امورات آنان خارج از

روال‌های عادی برای مسافرت به اماکن مقدس؛ و همچنین زمان‌های اوج کاری در ایام حج، محرم و صفر که تعداد مراجعات را بسیار کرده و در نتیجه فشارهای کاری سنگینی به کارکنان وارد می‌کند سبب شده که بررسی سازگاری شغلی به عنوان بحثی ضروری شناخته شود. شرایط پرتلاطم کاری در زمان‌های اوج مسافرت‌های زیارتی از یک سو و شرایط کم چالش در سایر زمان‌ها مانند ماه مبارک رمضان باعث می‌شود که کارکنان در زمان‌هایی بسیار پرمشغله و در زمان‌هایی کار کمتری داشته باشند و این نایکخواختی کاری منجر به از هم‌ریختگی تعادل کاری و درنهایت ناسازگاری شود؛ بنابراین سازگاری شغلی و راه‌های ارتقای آن باید مدنظر مدیران قرار بگیرد. سازمان حج و زیارت از جمله سازمان‌هایی است که با توجه به ماهیت خود تبادلات میان فرهنگی زیادی با اقوام و ملیت‌های مختلف دارد، و به جهت این تفاوت‌ها کارکنان آن‌که دائماً درگیر با شرایط گوناگونی هستند؛ از این‌رو هوش فرهنگی کارکنان آن باعث می‌شود تا کنترل و مدیریت بر رفتارهای کاری روزمره خود را در دست داشته باشند. با توجه به این‌که امروزه بیشتر زمان افراد در محل کاری صرف می‌شود و درواقع محل کار خانه دوم کارکنان است، فشارهای ناشی از سنگینی و تنوع وظایف وارده به تکتک کارکنان باعث می‌شود تا سازگاری کارکنان با شغل‌های خود دچار تغییرات شود که کاهش سطح سازگاری افراد پیامدهایی مانند تأخیر، رفتارهای انحرافی، بازنشستگی زودرس و غیبت را همراه دارد. از دیگر مواردی که می‌تواند بر سازگاری شغلی کارکنان تأثیر مثبتی داشته باشد اعتماد کارکنان به اهداف سازمان و مدیران است. هر چه کارکنان حج و زیارت به اهداف والای کاری خود اعتقاد بیشتر و باور داشته باشند که کار آن‌ها صرفاً جنبه مادی ندارد، بلکه با انجام و تدارک سفرهای معنوی هم‌میهنان خود به ارتقای سطح فرهنگی جامعه کمک می‌کنند، فشارهای شغلی را تحمل کرده و با مسائل آن کنار می‌آیند؛ بنابراین خود را سازگارتر با شغل خود می‌کنند. سرمایه روان‌شناختی نیز در تسهیل فرایندهای روان‌شناختی مثبت‌گرا به کمک کارکنان حج و زیارت می‌آید تا با مسائل و مشکلات پیرامون خود کنار آیند. برای نمونه سرمایه روان‌شناختی افراد را در مواجهه با مشکلات و چالش‌های کاری حج و زیارت تاب‌آور می‌کند و به آینده سازمان و اهداف آن امیدوار می‌سازد. کارکنانی که از سرمایه‌های روان‌شناختی بالایی برخوردار هستند به تغییرات ناگهانی محیطی و درونی سازمان حج و زیارت به طور مؤثر واکنش نشان می‌دهند و خودکارآمدتر می‌شوند. با توجه به مطالب یادشده، این پژوهش برای

ارتقای سازگاری شغلی کارکنان حج و زیارت استان تهران در پی بررسی اثرات سرمایه روان‌شناختی فرهنگی، هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی است.

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- سازگاری شغلی

اگرچه بیش از صدسال است که نظریه سازگاری فرد با محیط به طور گسترده‌ای در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما نظریه سازگاری شغلی نتیجه بیش از ۳۵ سال پژوهش دیویس^۶ و لافکوایست^۷ و همکاران آن‌هاست [۱، ص ۱۳۲].

درک مفهوم تناسب به عنوان یک مفهوم ایستا یکی از محدودیت‌های نظریه تناسب فرد با محیط است [۵، صص ۱۹۵-۲۲۱]. این در حالی است که محیط و فرد مداوم در حال تغییر هستند. عواملی چون تغییرات فناوری، ادغام و جهانی‌شدن به طور فزاینده‌ای موجب تغییر محیط شده‌اند. علاوه بر این در طول زمان تجارب کسب‌شده فردی موجب تغییر فرایند شناختی، توانایی و انگیزه افراد شده است [۱، ص ۱۳۳].

تئوری سازگاری شغلی^۸ ارائه شده توسط دیویس و لاکویست (۱۹۸۴) با تعیین مؤلفه‌های پویا و ساختاری تناسب فرد با محیط یک چارچوب فکری جهت درک فرایند دوسویه انطباق و سازگاری فرد و محیط فراهم می‌نماید [۱، ص ۱۳۲]. رضایت شغلی نتیجه انطباق توانایی فرد با نیازهای محیطی است (تناسب نیاز- توانایی)^۹ [۶]. رضایت شغلی نتیجه انطباق ارزش منابع تأمین شده توسط محیط و نیازهای فردی یا به عبارت دیگر تناسب عرضه- نیاز^{۱۰} است [۱، ص ۱۳۲]

فرضیه اساسی نظریه سازگاری شغلی این است که افراد در جستجوی پیشرفت و نگهداری یک رابطه مثبت با محیط کاری خود هستند. براساس نظریه دیویس و لافکوایست افراد نیازهای خود را به محیط کاری می‌آورند و محیط کار آن نیازهای افراد را ایجاد می‌کند. فرایند پیشرفت و نگهداری تطابق در یک محیط کاری اشاره به سازگاری شغلی دارد. این نظریه سازگاری شغلی را سازهای چندبعدی قلمداد می‌کند که عبارت از توانایی‌ها، ارزش‌ها، سبک‌های شخصیت، علایق و سبک سازگاری است [۷].

۲-۲- هوش فرهنگی

ارلی^{۱۱} و آنگ (۲۰۰۳) در کتابی با عنوان «هوش فرهنگی، تعاملات بین فردی» مفهوم هوش فرهنگی را مطرح کردند. هوش فرهنگی به قابلیت افراد برای عملکرد اثربخش در بسترهای مختلف فرهنگی اشاره دارد [۷]. این تعریف بر قابلیت‌های افراد برای اثربخش بودن در طیف وسیعی از بسترهای فرهنگی تأکید دارد [۴]. هوش فرهنگی مجموعه‌ای از قابلیت‌های فردی را انعکاس می‌دهد که اثربخشی فرد را در فرهنگ‌های مختلف و محیط‌های چند فرهنگی تسهیل می‌کند [۴]. هوش فرهنگی مجموعه‌ای از قابلیت‌هاست که تعیین می‌کند فرد تا چه میزان توانایی انجام کار اثربخش در محیط‌های گوناگون فرهنگی را دارد [۴، ص ۴۳۵]. هوش فرهنگی با دیدگاه میان فرهنگی^{۱۲} هوش متفاوت است که بر تناسب تعریف هوش با بستر و زیست بوم تأکید دارد [۲]. هوش فرهنگی خاص یک فرهنگ نیست، بلکه یک سازه آزاد از فرهنگ که فراتر از مرزهای فرهنگی رفته است [۹].

به اعتقاد آنگ، روکستول و تان (۲۰۱۵) هوش فرهنگی چهار مؤلفه فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری دارد [۴].

۲-۳- هوش فرهنگی فراشناختی

هوش فرهنگی فراشناختی نشان‌دهنده قابلیت ذهنی فرد برای کسب و درک دانش میان فرهنگی است [۴، ص ۴۳۶].

۲-۴- هوش فرهنگی شناختی

هوش فرهنگی شناختی نشان‌دهنده دانش فرد درباره فرهنگ‌ها و تفاوت‌های فرهنگی است [۴، ص ۴۳۶].

۲-۵- هوش فرهنگی انگیزشی

هوش فرهنگی انگیزشی نشان‌دهنده قابلیت فردی برای هدایت و استمرار تلاش جهت عملکرد در موقعیت‌های بین فرهنگی است [۴، ص ۴]. هوش فرهنگی انگیزشی به توانایی هدایت انرژی و توجه فرد به سوی یادگیری در موقعیت‌های میان فرهنگی اشاره دارد. افراد باهوش فرهنگی بالا

علاقه ذاتی به یادگیری در موقعیت‌های میان فرهنگی دارند [۴، ص ۴۳۶].

۲-۶- هوش فرهنگی رفتاری

هوش فرهنگی رفتاری نشان‌دهنده قابلیت فردی در نشان دادن رفتار انعطاف‌پذیر در تعاملات بین فرهنگی است [۴، ص ۴۳۶].

دانشمندان روش‌های متفاوتی را برای اندازه‌گیری هوش فرهنگی یاد کرده‌اند، سه روش خودسنجی^{۱۳}، گزارش مشاهده‌گر^{۱۴} و اندازه‌گیری مبتنی بر آزمون^{۱۵} بیشترین استفاده را در اندازه‌گیری هوش فرهنگی و مقایسه تفاوت‌های هوش فرهنگی دارد [۴].

۲-۷- اعتماد سازمانی

اعتماد به شیوه‌های مختلف مفهوم‌سازی شده است. چوک و پرین^{۱۶} (۲۰۰۳) دو دیدگاه روان‌شناختی و رفتاری در تعاریف اعتماد وجود دارد. در دیدگاه روان‌شناختی اعتماد یک حالت روانی است که شامل ترکیبی از مفروضات، رفتارها و انتظارات مثبت فرد درباره رفتار طرف مقابل است. نقطه مقابل آن دیدگاه رفتاری است که از اعتماد به عنوان رفتار صادقانه برداشت می‌شود [۱۰]. اگر فضای اعتماد حاکم باشد ابزارهایی مانند زور و اجبار کارایی خود را از دست داده و رفتار رضایت‌مندانه جای خود را به آن می‌دهد و این هدف غایی همه اندیشمندان و پژوهشگران مدیریت است [۱۱]. علاوه بر این اعتماد توسط پژوهشگران مختلف به عنوان یک مفهوم چندبعدی متشکل از عناصر عاطفی و شناختی در نظر گرفته شده است [۱۲]. اعتماد به ویژگی‌های منحصر به فرد شخصیتی افراد وابسته است، به عبارت دیگر اعتماد درجه‌ای از درستی، شایستگی و خیرخواهی است که تعیین می‌کند آیا می‌توان به فرد دیگری تکیه کرد یا خیر [۱۳].

الونن (۲۰۰۸) اعتماد را در دو دسته اعتماد فردی و اعتماد سازمانی طبقه‌بندی می‌کند. به اعتقاد او اعتماد فردی که به احساس اطمینان افراد نسبت به یکدیگر اشاره دارد به دو صورت اعتماد افقی^{۱۷} (اعتماد بین دو همکار) و اعتماد عمودی^{۱۸} (اعتماد بین کارمند و سرپرست) وجود دارد [۱۳].

اعتماد سازمانی توسط این نویسندگان به عنوان اعتمادی که اعضای یک سازمان به «چشم‌انداز و استراتژی آن سازمان، شایستگی فنی و تجاری، فرایندها و ساختارهای مناسب آن علاوه بر خط‌مشی‌ها و سیاست‌های منابع انسانی آن سازمان دارند» تعریف شده است [۱۴]. این نوع از اعتماد بر احساس اعتماد به نفسی اشاره دارد که از طرف سیستم‌های کارآمد و منصفانه سازمان‌ها به یک فرد اعطا می‌شود [۱۵].

۳- سرمایه روان‌شناختی فرهنگی

ریشه سرمایه روان‌شناختی به سال ۲۰۰۲ برمی‌گردد، زمانی که سلیگمن^{۱۹} در کتاب خود با عنوان شادی معتبر (۲۰۰۲) اظهار داشت «هنگامی که متعهد می‌شویم شاید در حال ایجاد سرمایه روان‌شناختی برای آینده باشیم» [۱۶]. به‌زعم لوتانز^{۲۰} (۲۰۰۴) سرمایه روان‌شناختی به توسعه حالت‌های مثبت فرد با تکیه بر متغیرهای روان‌شناختی مثبت‌گرایی چون خودکارآمدی^{۲۱}، امید^{۲۲}، خوش‌بینی^{۲۳} و تاب‌آوری^{۲۴} اشاره دارد و تمرکز آن فقط بر توسعه نقاط مثبت افراد است. این متغیرها قابل‌اندازه‌گیری، توسعه و پرورش هستند و امکان اعمال مدیریت بر آن‌ها وجود دارد [۱۶، ۴۶].

خودکارآمدی یا دارا بودن اعتماد به نفس

از نظر لوتانز (۱۹۹۸) خودباوری به معنای اطمینان فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت در انجام وظیفه‌ای معین از طریق ایجاد انگیزه در خود تأمین منابع شناختی و انجام اقدامات لازم است [۱۶، ص ۴۶].

امید

امید یک حالت انگیزشی مثبت ناشی از فعل و انفعالات برگرفته از احساس موفقیت است. امید واسطه و گذرگاه برنامه‌ریزی تا رسیدن به هدف است. امید عبارت از هدف، وسیله و گذرگاهی است که به انتخاب راه‌های بدیل در هدف‌گذاری کمک می‌کند [۱۶، ص ۴۶]. امید را به عنوان عزم راسخ و مسیر رسیدن به هدف نیز تعریف کرده‌اند، در واقع امید یک حالت انگیزشی و دو جز عاملیت (تعیین اهداف هدایت‌شده) و مسیر (برنامه‌ریزی برای دستیابی به اهداف) را شامل می‌شود [۱۷].

تاب‌آوری

لوتانز تاب‌آوری را ظرفیت روانی مثبت برای دوباره به جای خویش بازگشتن می‌داند. او تاب‌آوری را بازگشت به حالت قبل پس از سختی، تعارض و شکست و حتی اتفاقات مثبت، پیشرفت و افزایش مسئولیت تعریف می‌کند. ماستن^{۲۰} (۲۰۰۱) انعطاف‌پذیری به معنای نشان دادن واکنش مثبت و انطباق با شرایط سخت است [۱۶، ص ۴۶].

خوش‌بینی

سلیگمن^{۲۱} (۲۰۰۲) خوش‌بینی را به عنوان یک سبک اسنادی تعریف می‌کند که رویدادهای مثبت در نظر علل شخصی، دائمی و فراگیر و وقایع منفی در شرایط خارجی به طور موقت و در موقعیت خاص رخ می‌دهند، برای نمونه فرد در مورد یک رویداد مثبت مانند ارتقا به توانایی‌های خود اسناد می‌دهد که برای همیشه باقی می‌ماند و یک رویداد منفی مانند اخراج از کار را به دلیل خارجی مثل رکود اقتصادی که موقت است نسبت می‌دهد و آن را به سایر موارد تعمیم نمی‌دهد [۱۶].

خوش‌بینی واقع‌بینانه اشاره به ارزیابی واقع‌بینانه از وضعیت در دست دارد، یعنی باید درک درستی از شرایط در دسترس داشته باشیم و همچنین از کارهایی که می‌توانیم با منابع در دسترس انجام دهیم، درک درستی از آنچه می‌توان با منابع موجود در آن مقطع زمانی انجام داد [۱۶، ص ۴۶]. سلیگمن (۲۰۰۲) معتقد است که می‌توان با ایجاد موقعیت‌های شبیه شرایط طبیعی خوش‌بینی را به افراد بدبین آموزش داد.

پیشینه تجربی پژوهش

شین و چن (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «هوش فرهنگی در کار و تأثیر آن بر آموزش میان فرهنگی، آزمون تجربی در میان کارگران خارجی» در بین تعدادی از کارگران فیلیپینی مشغول به کار در تایوان دریافتند که رابطه مثبت و معناداری بین هوش فرهنگی و مؤلفه‌های سازگاری فرهنگی (شامل سازگاری عمومی، سازگاری شغلی و سازگاری تعاملی) وجود دارد [۱۸].

یانلو و اسمیت (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «فراشناخت، سرمایه روان‌شناختی فرهنگی و هوش فرهنگی انگیزشی» در بین دانش‌آموختگان مدرسه بین‌المللی مدیریت دریافتند سرمایه

روانشناختی فرهنگی رابطه مثبت و معناداری با هوش فرهنگی انگیزشی دارد [۳].
داداش‌زاده (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان رابطه هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی با سازگاری شغلی معلمان ابتدایی شهرهای شمالی آذربایجان غربی در سال ۹۱-۹۲ در نمونه ۵۰۸ نفری دریافت که رابطه معناداری بین هوش فرهنگی و سازگاری شغلی وجود دارد [۱۹].
اسنبرگ^{۲۷} و ویلیامز^{۲۸} (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد تیم‌های پروژه میان فرهنگی» دریافتند که رابطه مثبت و معناداری بین هوش فرهنگی و سازگاری فرهنگی وجود دارد. آن‌ها سازگاری شغلی را به عنوان یکی از متغیرهای سه‌گانه سازگاری فرهنگی برشمردند و معتقدند که هوش فرهنگی قابلیت پیش‌بینی میزان سازگاری شغلی را دارد [۲۰].

چوآ^{۲۹} و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «همکاری میان فرهنگی: هوش فرهنگی فراشناختی و همکاری خلاقانه مبتنی بر اعتماد» از نمونه ۲۳۶ نفری از کارکنان دانشگاه سواحل شرقی بریتانیا دریافت که هوش فرهنگی فراشناختی از طریق تأثیر متغیر مداخله‌گر اعتماد باعث افزایش همکاری خلاقانه می‌شود [۱۰].

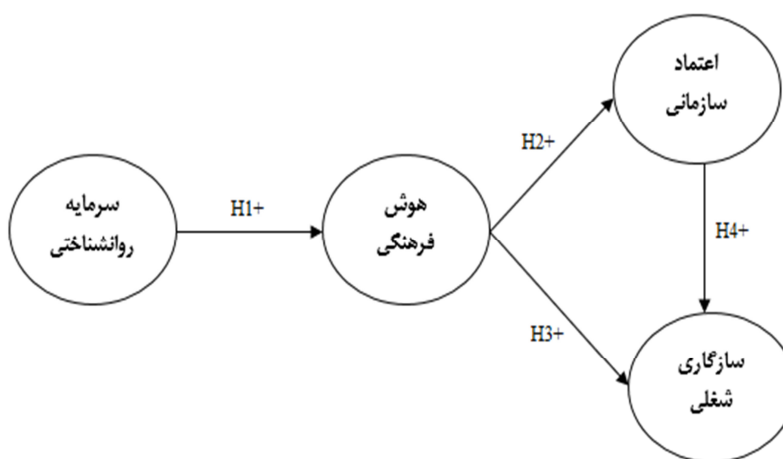
حسینی و بدیلیان (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه» در نمونه ۱۷۸ نفری از اعضای هیأت علمی دانشگاه شیراز دریافت که بین هوش فرهنگی و سازگاری شغلی رابطه معناداری وجود دارد، همچنین نتایج نشان داد که ارتباط معناداری بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و بین سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی وجود دارد [۲۱].

کیخانژاد و قنادی (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیأت علمی» در نمونه ۱۷۸ نفری از اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه دریافتند که ارتباط معنی‌داری بین هوش فرهنگی با اعتماد سازمانی و بین سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی وجود دارد. براساس یافته‌های پژوهش حدود ۲۶٪ از روی متغیرهای مستقل هوش فرهنگی و اعتماد می‌توان سازگاری شغلی اعضای هیأت علمی را پیش‌بینی کرد [۲۲].

مدل مفهومی پژوهشی

چارچوب مفهومی باید پس از بررسی مبانی نظری طراحی شود. بر همین اساس چارچوب

مفهومی با توجه به ادبیات پژوهش به صورت شکل ۱ است که در آن سرمایه روان‌شناختی متغیر مستقل، هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی متغیر میانجی و سازگاری شغلی متغیر وابسته است.



شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش

منبع مبانی نظری پژوهش

۴- فرضیه‌های پژوهش

- ۱- سرمایه روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری بر هوش فرهنگی دارد.
- ۲- هوش فرهنگی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد سازمانی دارد.
- ۳- هوش فرهنگی تأثیر مثبت و معناداری بر سازگاری شغلی دارد.
- ۴- اعتماد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر سازگاری شغلی دارد.

۵- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به کاربردی و از نوع توصیفی-همبستگی است و داده‌ها به وسیله پرسش‌نامه گردآوری شده است، از این رو برای متغیر سرمایه روان‌شناختی از پرسش‌نامه لوتانز (۲۰۰۷) با ۱۶ گویه و چهار بعد [۲۳]، برای سنجش هوش فرهنگی از پرسش‌نامه آنگ و همکاران

(۱۰۱۵) با چهار بعد [۱]، برای سنجش سازگاری شغلی از پرسش‌نامه داویس و لافکوئیست (۱۹۸۴) با چهار بعد [۲۴] و برای سنجش اعتماد از پرسش‌نامه مک آلیستر (۱۹۹۵) [۲۵] کمک گرفته شده است. پرسش‌نامه‌ها در سطح سازمان حج و زیارت استان تهران به نمونه ۱۷۵ عدد توزیع شده است. نمونه اولیه‌ای شامل ۴۰ پرسش‌نامه به منظور بررسی پایایی پرسش‌نامه پژوهش پیش‌آزمون شد و ضریب اعتماد متغیرها از طریق آلفای کرونباخ با استفاده از داده‌های استخراج‌شده از توزیع اولیه به دست آمد که نتایج آن در جدول ۱ قابل مشاهده است.

جدول ۱ پایایی پرسش‌های پرسش‌نامه

نام متغیر	تعداد سؤالات	ضریب پایایی
سرمایه روان‌شناختی فرهنگی	۱۶	۸۵/۵ درصد
هوش فرهنگی	۲۰	۷۹/۲ درصد
اعتماد سازمانی	۴	۸۸/۵ درصد
سازگاری شغلی	۲۸	۸۱/۳ درصد

همان‌طور که از جدول ۱ مشخص است آلفای کرونباخ تمامی متغیرها و کل پرسش‌نامه از مقدار ۰/۷ بیشتر است، پس می‌توان گفت پرسش‌نامه پایایی مناسبی دارد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر از طریق بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیر برون‌زا (سرمایه روان‌شناختی فرهنگی) و متغیرهای درون‌زا (هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی) با رویکرد تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم در نرم‌افزار لیزرل و بررسی مدل ساختاری پژوهش استخراج شده است. پیش از آن‌که به مرحله آزمون فرضیه‌ها و مدل‌های مفهومی پژوهشی وارد شویم باید از صحت و درستی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای برون‌زا و متغیرهای درون‌زا اطمینان حاصل کنیم. برای این کار از روش تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم استفاده شده است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای برون‌زا و درون‌زا (جدول ۲) نشان داد که مدل‌های اندازه‌گیری مناسبی انتخاب شده است و تمام اعداد و

پارامترهای مدل معنادار هستند. شاخص‌های تناسب مدل‌های اندازه‌گیری به شرح جدول ۲ بیانگر مناسب بودن این مدل‌هاست.

جدول ۲ نتایج مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق (تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم)

مدل اندازه‌گیری	متغیرها (مستقل، میانجی، وابسته)	مقدار کای دو	درجه آزادی (df)	χ^2/df	مقدار RMSEA
مدل اندازه‌گیری متغیر مستقل (مرتبه دوم)	سرمایه روان‌شناختی فرهنگی	۱۰۲/۲۴	۰/۸۶	۱/۸۸	۰/۰۳۳
مدل اندازه‌گیری متغیرهای میانجی (مرتبه دوم)	هوش فرهنگی	۲۲۲/۶۷	۱۶۴	۱/۳۵	۰/۰۴۵
مدل اندازه‌گیری متغیرهای میانجی (مرتبه اول)	اعتماد سازمانی	۳/۴۰	۲	۱/۷۰	۰/۰۶۳
مدل اندازه‌گیری متغیر وابسته (مرتبه دوم)	سازگاری شغلی	۳۴۲/۴۳	۲۹۱	۱/۱۷	۰/۰۳۲

جدول ۳ بررسی همبستگی میان متغیرهای پژوهش

همبستگی میان متغیرهای برون‌زا و درون‌زا	سرمایه روان‌شناختی	هوش فرهنگی	اعتماد سازمانی	سازگاری شغلی
سرمایه روان‌شناختی فرهنگی	۱	-	-	-
هوش فرهنگی	۰/۳۳۳**	۱	-	-
اعتماد سازمانی	۰/۲۷۵**	۰/۲۸۱**	۱	-
سازگاری شغلی	۰/۳۲۸**	۰/۴۴۱**	۰/۳۶۵**	۱

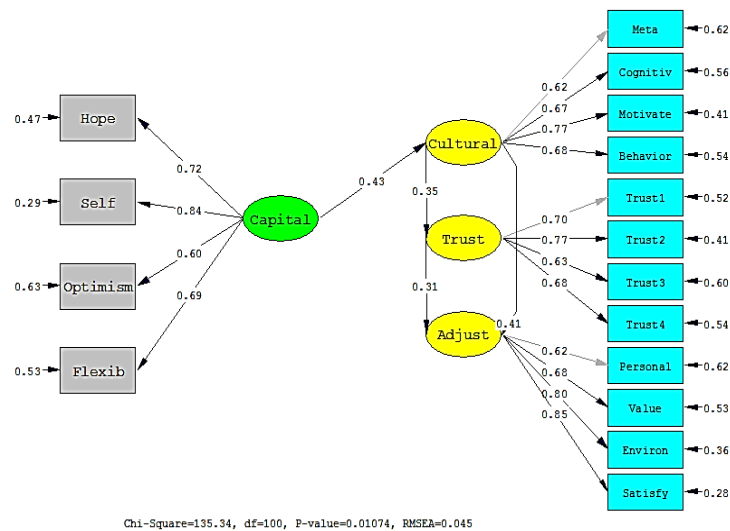
**همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱

جدول ۳ نشان می‌دهد که همبستگی معناداری میان سرمایه روان‌شناختی فرهنگی (متغیر

برونزا) و متغیرهای هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی (متغیرهای درونزا) وجود دارد. در این میان بیشترین میزان همبستگی معنادار مربوط به رابطه بین هوش فرهنگی- سازگاری شغلی با ۰/۴۴۱ درصد است و کمترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین سرمایه روان‌شناختی- اعتماد سازمانی با ۰/۲۷۵ درصد اختصاص دارد. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای درونزا می‌توان نتیجه گرفت هرگونه بهبودی در سرمایه روان‌شناختی فرهنگی سبب بهبود در متغیرهای هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی می‌شود.

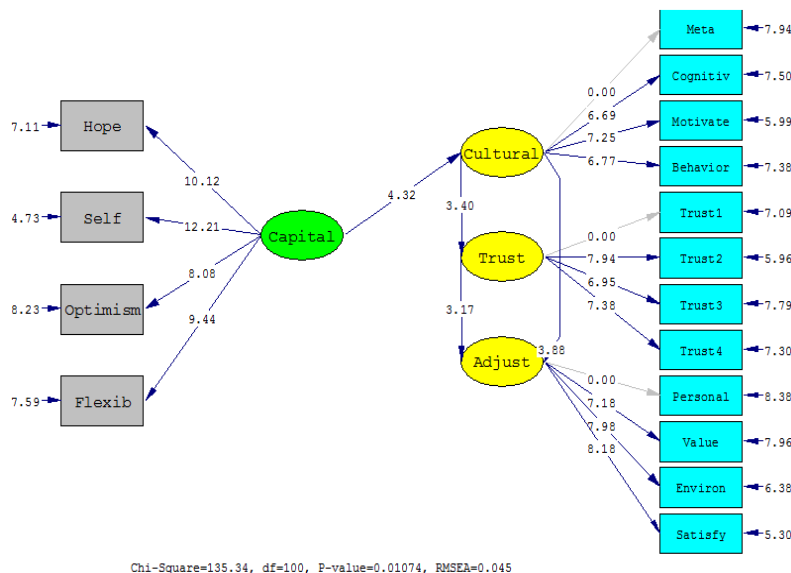
مدل تخمین استاندارد

مقدار شاخص‌های تناسب حاکی از برازش مناسب مدل است. مقدار نسبت کای‌دو بر درجه آزادی (۱/۳۵) کمتر از مقدار مجاز ۳ و مقدار RMSEA (۰/۰۴۵) کمتر از ۰/۰۸ به‌دست آمده است. شکل ۲ مدل ساختاری پژوهش را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. در این مدل سرمایه روان‌شناختی فرهنگی تأثیر مثبت و معناداری بر هوش فرهنگی (۰/۴۳) می‌گذارد، همچنین هوش فرهنگی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد سازمانی (۰/۳۵) و سازگاری شغلی (۰/۴۱) می‌گذارد. در نهایت اعتماد سازمانی بر سازگاری شغلی تأثیر مثبت و معناداری (۰/۳۱) دارد.



شکل ۲ مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد

مدل اعداد معناداری



شکل ۳ مدل ساختاری پژوهش در حالت اعداد معناداری

شکل ۳ الگوی معادلات ساختاری در حالت اعداد معناداری را نشان می‌دهد. مدل اعداد معناداری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بعد و بعد و شاخص معنادار است یا خیر. مدل اعداد معناداری یا همان T-Value میزان معناداری هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. با توجه به این که برخی اعداد معناداری پارامترهای مدل از قدر مطلق ۱/۹۶ بزرگتر است؛ فرضیات متغیر مربوط به آن تأیید می‌شود.

جدول ۴ خلاصه نتایج مدل ساختاری پژوهش

روابط	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه
سرمایه روان‌شناختی ← هوش فرهنگی	۰/۴۳	۴/۳۲	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی ← اعتماد سازمانی	۰/۳۵	۳/۴۰	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی ← سازگاری شغلی	۰/۴۱	۳/۸۸	تأیید فرضیه
اعتماد سازمانی ← سازگاری شغلی	۰/۳۱	۳/۱۷	تأیید فرضیه

جدول ۵ شاخص‌های نیکویی برازش

شاخص‌ها	GFI	AGFI	RFI	IFI	CFI	NFI	NNFI	RMSEA	$\frac{X^2}{df}$
معیار	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	>۰/۹	<۰/۰۸	بین ۱ تا ۳
مشاهده‌شده	۰/۹۱	۰/۸۸	۰/۹۰	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۰۴۵	۱/۳۵

همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد مدل پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.

۶- نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در پی بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی فرهنگی بر سازگاری شغلی از طریق متغیرهای هوش فرهنگی و اعتماد سازمانی بود. در ادامه نتایج حاصل از پژوهش بیان می‌شوند.

–آزمون همبستگی پیرسون همبستگی معناداری بین سرمایه روان‌شناختی فرهنگی (متغیر برون‌زا) و متغیرهای هوش فرهنگی، اعتماد سازمانی و سازگاری شغلی (متغیرهای درون‌زا) نشان داد. در این میان بیشترین میزان همبستگی معنادار مربوط به رابطه بین هوش فرهنگی- سازگاری شغلی با ۰/۴۴۱ درصد و کمترین میزان همبستگی معنادار به رابطه بین سرمایه روان‌شناختی- اعتماد سازمانی با ۰/۲۷۵ درصد اختصاص داشت.

–فرضیه اول پژوهش که بیانگر تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر هوش فرهنگی بود تأیید شد ($t = 4/32; \beta = 0/43$). این نتیجه با یافته‌های یانلو و اسمیت (۲۰۱۴) همخوانی دارد.

–فرضیه دوم پژوهش تأیید شد که بیانگر تأثیر هوش فرهنگی بر اعتماد سازمانی بود

($\beta=0/35$; $t=3/40$). این نتیجه با یافته‌های همخوانی کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۲) و حسنی و بدیلیان (۱۳۹۱) دارد.

-فرضیه سوم پژوهش نیز تأیید شد که بیانگر تأثیر هوش فرهنگی بر سازگاری شغلی بود ($\beta=0/41$; $t=3/88$). این نتیجه با یافته‌های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۲)، داداش‌زاده (۱۳۹۲)، حسنی و بدیلیان (۱۳۹۱)، اسنبرگ و ویلیامز (۲۰۱۲) و شین و چن (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

-فرضیه چهارم پژوهش تأیید شد که بیانگر تأثیر اعتماد سازمانی بر سازگاری شغلی بود ($\beta=0/31$; $t=3/17$). این نتیجه با یافته‌های کیخانژاد و قنادی (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

۷- پیشنهادها

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شوند.

- با توجه به ماهیت خدماتی سازمان حج و زیارت، یکی از راه‌های افزایش سازگاری شغلی می‌تواند ترویج و برنامه‌ریزی برای اجرای دورکاری باشد. بخشی از کارکنان سازمان حج و زیارت بانوان هستند که دورکاری می‌تواند برای آنان بسیار مفید باشد. سازمان می‌تواند کارهای کم‌اهمیت یا کارهایی که انجام آن نیاز به حضور فیزیکی در سازمان ندارد را مشخص کرده و کارکنان را راهنمایی کرده تا این بخش از کار خود را در خانه انجام دهند. با اجرای این دستورات کارکنان از انجام کار خود رضایت بیشتری کسب کرده و سازگاری بیشتری را از خود نشان می‌دهند.

- پس از مدتی کار در سازمان حج و زیارت مانند هر سازمان خدماتی و دولتی دیگری بسیار تکراری و خسته‌کننده می‌شود. با اجرای غنی‌سازی شغلی و گردش شغلی می‌توان این مسأله را تا حدی حل و فصل کرد. کارکنان برخی از پست‌های سازمان حج و زیارت مانند بخش‌های مختلف مربوط به عتبات عالیات و برپایی مراسم حج، وظایف مشابهی با یکدیگر دارند؛ بنابراین جابه‌جایی کارکنان در این مشاغل و پست‌ها مشکلی ایجاد نمی‌کند.

- سازمان حج و زیارت می‌تواند برای ارتقای سرمایه‌های معنوی و روان‌شناختی کارکنان خود از امکانات خود استفاده بهینه را داشته باشد. برای نمونه تخفیف‌های سفرهای زیارتی و یا اعطای وام‌های کم‌بهره و یا اعطای امتیاز مسافرت رایگان به کارکنان بااخلاق و کارای سازمان می‌تواند علاوه بر تشویق کارکنان، روحیه و معنویت افراد را با سفر به اماکن مقدس افزایش دهد.

- پیشنهاد می‌شود برای افزایش سطح هوش فرهنگی کارکنان، با توجه به نوع کار سازمان حج و زیارت که درگیر شدن با فرهنگ و زبان کشورهای عربی است، دوره‌های آموزشی مهارت‌های عمومی زبان‌های عربی و انگلیسی برای تمام کارکنان برنامه‌ریزی شود. سیمنا‌های ارائه تجارب کارکنان و مسافران از مسافرت در کشورهای دیگر نیز می‌تواند به افزایش هوش فرهنگی کارکنان یاری‌رسان باشد. همچنین باید به کارکنان پس از مدتی تغییرات فرهنگی کشورهای مقصد یادآوری شود.

- پیاده‌سازی نظام مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان و همچنین پیاده‌سازی و پیگیری نظام انتقادات و پیشنهادها نیز می‌تواند به افزایش اعتماد و سازگاری و سرمایه‌های روان‌شناختی کارکنان منجر شود. کارکنان سازمان حج و زیارت برخلاف مدیران عالی با مشتریان و مسائل جاری سازمان به صورت رودررو مواجه می‌شوند و انتقادات و پیشنهادها برای آنان بسیار عملی‌تر از راهکارهای انتزاعی مدیران عالی سازمان است. به کارکنان باید این باور را داد که انتقادات و پیشنهادها برای آنان پیگیری می‌شود و صرفاً شعار نیست.

- با توجه به خو گرفتن مدیران با روش‌های سنتی مدیریت و عدم آشنایی با مفاهیم و روش‌های جدید و همچنین تأیید تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر اعتماد و سازگاری شغلی پیشنهاد می‌شود تا طی برگزاری کارگاه‌های پژوهشی اهمیت سرمایه روان‌شناختی و راه‌های ارتقا آن در سازمان آموزش داده شود.

- از آن‌جا که سازگاری شغلی با تطبیق فرد با تغییرات داخلی و محیطی مربوط به دست می‌آید، ابتدا به مدیران توصیه می‌شود تا کارکنان را در فشار تغییرات متمادی ساختاری و شغلی قرار ندهند و ثانیاً پیشنهاد می‌شود که پیش از هرگونه تغییرات اقدامات لازم را برای توجیه سازی کارکنان فراهم کنند.

- تطابق افراد با اهداف سازمان از دیگر موارد افزایش سطح ارتقای شغلی افراد است؛ بنابراین حتماً باید کارکنان اهداف مقدس سازمان حج و زیارت را نه به عنوان هدف شغلی، بلکه هدف دینی تلقی کنند.

- از جمله راه‌های افزایش سطح سازگاری افزایش تعاملات در سطح سازمان است، چراکه کارکنان در طی تعاملات اجتماعی با یکدیگر به درد و دل و کسب ایده از یکدیگر می‌پردازند و می‌توانند با کاهش فشارهای شغلی سازگاری خود را با یکدیگر افزایش دهند؛ بنابراین به

مدیران توصیه می‌شود راه‌های افزایش تعاملات اجتماعی در سازمان مانند طراحی اتاق‌های اداری باز و زمان‌های استراحت به این امر کمک کنند.

- جهت ارتقای سطح هوش فرهنگی به مدیران توصیه می‌شود تا با امکانات بیات تجربیات افراد در تبادلات میان فرهنگی را فراهم آورند.

- همچنین برای ارتقای هوش فرهنگی کارکنان می‌توان بر آموزش کارکنان، درگیری تدریجی با پیچیدگی‌های فرهنگی و شناخت فرهنگ سایر کشورها و قومیت‌ها تمرکز کرد.

۸- پی‌نوشت‌ها

1. LISREL 8.8
2. Schmidt
3. Watanabe
4. Ling
5. Dejun
6. Dawis
7. Lofquist
8. the Theory of Work Adjustment (TWA)
9. demands-abilities fit
10. Needs-supplies fit
11. Earley
12. Cross Culture
13. Self-report
14. Observer Report
15. Test- based Measures
16. Chouk & Perrien
17. Horizontal trust
18. Vertical trust
19. Seligman
20. Luthans
21. Self-efficacy
22. Hope
23. Optimism
24. Resilience
25. Masten
26. Seligman's
27. Eisenberg

- 28. Williams
- 29. Chua

۹- منابع

- [1] Smith, P. H. B, & Griffin, B. (2015). Measuring work styles: Towards an understanding of the dynamic components of the theory of work adjustment. *Journal of Vocational Behavior*, 90, 132-144.
- [2] Sternberg, R. J. (2004). Culture and intelligence. *American Psychologist*, 59, 325-338.
- [3] Yunlu, D. G., & Smith. R. C. (2014). Metacognition, cultural psychological capital and motivational cultural intelligence. *Cross Cultural Management*, 21(4), 386-399.
- [4] Ang, S., Rockstuhl, T., & Tan, M. L. (2015). Cultural Intelligence and competencies. *International Encyclopedia of Social & Behavioral Sciences* (2nd Ed.), 433-439.
- [5] Yansen, W. K. Z. (2013). Material Transport Scheme on Ships Based on Improved Genetic Arithmetic. *Ship Electronic Engineering*, 6, 190-225.
- [6] Shahrabi Farahani, L., (2013). Investigating the theory Davis and Laffkvaist of concept and components of job adjustment and building the tools to measure it among the teachers in the school district 15 in Tehran in 1389. *Career and organizational counseling*. 12(4), 162-180.
- [7] Earley, P.C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures: Stanford*. University Press, CA.
- [8] Jansen, K. J., & Shipp, A. J. (2013). *A review and agenda for incorporating time in fit research*. In A. L. Kristof-Brown, & J. Billsberry (Eds.), *Organizational fit: Key issues and new directions* (pp. 195-221). Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- [9] Chua, R. Y. J., Morris, M. W., & Mor, S. (2012). Collaborating across cultures: Cultural metacognition and affect-based trust in creative collaboration.

- Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 118, 116–131.
- [10] Smith, P. H. B, & Griffin, B. (2015). Measuring work styles: Towards an understanding of the dynamic components of the theory of work adjustment. *Journal of Vocational Behavior*, 90, 132–144
- [11] Zahedi, SH., & Khanbashi, M., (2008). From public trust to political trust (A research about the relationship between public and political trust in iran). *Management Researches in Iran*. 15(4), 73-95.
- [12] Mayer, R.C., Davis, J. H., & Schoorman, FD. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- [13] Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of Trust in organizational innovativeness, *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160-181.
- [14] Masten, Ann S. 2001. Ordinary magic: Resilience process in development. *American Psychologist*, 56 (3), 227-239.
- [15] Schmidt, R., & Watanabe, Y. (2001). Motivation, strategy use, and pedagogical preferences in foreign language learning. *Motivation and second language acquisition*, 23, 313-359.
- [16] Luthans, F., Luthans, K.W., & Luthans, B.C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- [17] Mirmohammadi, S. M., & Rahimian, M. (2014). The effect of authentic leadership on employees' creativity with regard to the mediator role of psychological capital. *Management Researches in Iran*. 18(3), 181-204.
- [18] Shin, A., Chen, Y., (2015). "CQ at work and the impact of intercultural training: An empirical test among foreign laborers. *International Journal of Intercultural Relations*, 47, 101–112.
- [19] Dadashzaade, M. (2013). Relationship Cultural Intelligence and Social Capital with work adjustment in Elementary teachers' northern cities of West Azerbaijan in 2013 & 2014 years. Master's thesis, University of Shahid Madani in Azerbaijan.

- [20] Eisenberg, J., & Williams, G. (2012). The Effects of Cultural Intelligence on Multicultural Teams' Project Performance", presented at the Annual IACCM Conference, Italy: Naples, 1-18.
- [21] Hasani M., Badilian, S., (2014). The relationship between cultural intelligence and job adjustment and organizational trust faculty members of Urmia. *Career and organizational counseling*. 15, 114-128.
- [22] Keykhannejad, M., & Ghanadi, S. (2012) The relationship between cultural intelligence and job adjustment and organizational trust faculty. *Quarterly Journal of Career & Organizational*, 5(15) 114-128
- [23] Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- [24] Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- [25] McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal*, 38(1), 24-59.