

رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی: نقش میانجی رفتار اخلاقی

دکتر مسلم باقری^{۱*}، مهرداد کیانی^۲، محمد تهمتی^۲

۱. گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده گردشگری و هتلداری، دانشگاه شیراز

۲. گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز

(تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۵/۲۹، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۷/۱۸)

چکیده

زمینه: در عصر حاضر یکی از عوامل کلیدی برای برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و بالا بردن سطح عملکرد شغلی کارکنان، هوش فرهنگی می‌باشد که در این بین رعایت اصول اخلاقی می‌تواند نقشی قابل توجه داشته باشد اما از سوی محققان کمتر مورد توجه قرار گرفته است. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی‌گری رفتار اخلاقی در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی می‌باشد.

روش: این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است و جهت‌گیری پژوهش حاضر، کاربردی است. جامعه آماری شامل کارکنان ادارات پست شهر شیراز می‌باشد که نمونه آن از طریق روش نمونه‌برداری طبقه‌ای و استفاده از جدول کرجسی و مورگان به تعداد ۱۰۴ نفر انتخاب شدند و از طریق پرسشنامه از آن‌ها نظرخواهی بعمل آمد. از مدل‌یابی معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS، جهت بررسی صحت مدل اصلی و آزمون فرضیات استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و رفتار اخلاقی و همچنین رفتار اخلاقی بر عملکرد شغلی دارای اثر مثبت، مستقیم و معنادار می‌باشد، لذا فرضیه اصلی مبنی بر میانجی‌بودن رفتار اخلاقی در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی نیز تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت توجه بیشتر به هوش فرهنگی و رفتار اخلاقی و بهبود آن‌ها در بین کارکنان تأکید می‌کند. هوش فرهنگی به کارکنان کمک می‌کند تا با درک سریع و صحیح مولفه‌های فرهنگی مختلف، رفتار مناسبی از خود بروز دهند و باعث ظهور و ارتقاء سایر رفتارهای اخلاقی بیشتر شود و در نتیجه عملکرد شغلی آنها بهبود پیدا می‌کند.

کلیدواژه‌گان: رفتار اخلاقی، عملکرد شغلی، هوش فرهنگی

سرآغاز

امروزه عملکرد شغلی^۱ یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تأثیر دارند (۱). از آنجایی که سازمان‌ها به دنبال افزایش عملکرد و بهینه‌سازی امور هستند، لذا در مرحله نخست باید عملکرد کارکنان را افزایش دهند. عملکرد مجموعه‌ای از اقدامات و فعالیت‌های است که از طرف کارکنان در جهت نیل به اهداف از پیش تعیین شده سازمان انجام می‌گیرد. عملکرد فرد معیار میزان موفقیت فرد در انجام کارش است و از میزان خروجی فرد (به عنوان مثال، میزان فروش یا تولید) یا ارزشیابی میزان موفقیت رفتار فرد در مقایسه با انتظارات سازمانی به دست می‌آید. عملکرد عبارتست از حاصل فعالیت‌های کارمند از لحاظ اجرای وظایف محوله پس از مدت زمان معین (۲).

تعاریف مختلفی از عملکرد ارائه شده است. در یک جمع‌بندی می‌توان آن‌ها را در دو دیدگاه طبقه‌بندی کرد: در دیدگاه اول، عملکرد معادل بهره‌وری^۲ و نتایج سازمانی در نظر گرفته شده است؛ در دیدگاه دوم، عملکرد در سطح کارکنان و افراد و با توجه به نتایج و پیامدهای فعالیت‌های آنان سنجیده می‌شود.

از طرفی دیگر شواهد بسیاری وجود دارد که مؤید اهمیت استراتژیک و اثر مثبت اخلاق بر عملکرد فردی و سازمانی است (۳). پر واضح است توجه زیاد به رفتارهای اخلاقی، نشانگر اهمیت و تأثیر آن بر کارایی و اثربخشی و همچنین نقشی میانجی‌گرانه در رسیدن به اهداف و تعالی سازمانی دارد. بیشتر مطالعات و پژوهش‌ها نیز از اهمیت رفتار اخلاقی^۳ در عملکرد سازمانی حمایت می‌کنند و سازمان‌هایی که بر اخلاق تأکید می‌کنند تصویر بهتر، اعتبار و منافع بلندمدت را برای آنها به همراه دارد (۴).

به طور کلی عملی اخلاقی تعریف می‌گردد که یک گروه، در پیگیری اهداف خود، رفتارهایی را بروز می‌دهد که به توانایی‌های موجود در گروه‌های دیگر برای پیگیری اهداف خود، صدمه نمی‌زند (۵). رفتار اخلاقی انعکاس ارزش‌های فرد می‌باشد. ارزش‌ها شامل دامنه‌ای از باورها و تمایلات می‌باشند که رفتار فرد را برمی‌انگیزند (۶). رفتار اخلاقی دربرگیرنده شناخت اخلاقی، قضاوت اخلاقی و شکل‌گیری تمایلات اخلاقی در محیط پیچیده و پویا است (۵). اخلاق کاری به‌طور رسمی به عنوان ساختار تفاوت‌های فردی که مجموعه‌ای از باورها و نگرش‌های منعکس‌کننده ارزش‌های اساسی کار هستند، تعریف می‌شود (۷). رفتار اخلاقی نقش مؤثری در پیشرفت و توفیق سازمان در رسیدن به اهدافش دارد (۸). اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. اخلاق خوب سازمانی اثر مثبت و شگرفی بر فعالیت و نتایج سازمانی دارد، به طوری که بهره‌وری بهبود می‌یابد، پویایی سازمانی^۴ و ارتباطات نیز بهبود یافته و خطر و موقعیت عدم اطمینان محیطی کاهش پیدا می‌کند. همچنین، اعمال صحیح مدیریت اخلاقی در سازمان موجب وجدان کار جمعی، نهادینه کردن ارزش‌های اخلاقی، تحول فرهنگ سازمانی^۵ و فائق آمدن بر مسئولیت‌های اجتماعی^۶ می‌گردد (۹). اخلاق خوب سازمانی تأثیر مثبت و شگرفی بر فعالیت و نتایج سازمانی دارد، به‌طوریکه بهره‌وری، پویایی سازمانی و ارتباطات، بهبود یافته و خطر کاهش پیدا می‌کند (۱۰). از نتایج دیگر توسعه اخلاق در محیط کار خودکنترلی^۷ و تنظیم بهتر روابط در سازمان است که این به نوبه خود باعث افزایش جو تفاهم در سازمان و کاهش تعارضات بین افراد و گروه‌ها شده، عملکرد فردی و گروهی را بهبود می‌بخشد (۱۱). رفتار اخلاقی نقش مؤثری در پیشرفت و توفیق سازمان در رسیدن به اهدافش را داراست و در مقابل بی‌توجهی به آن نیز ممکن است پیامدهای ناخوشایندی از جمله؛ اثرات فردی مانند، کم-کاری‌های پنهان و آشکار شغلی، اثرات گروهی مانند، تقویت روابط غیررسمی منفی در گروه‌های کاری، اثرات سازمانی مانند، کاهش اثربخشی، فرهنگ سازمانی و متغیرهای ساختاری را به دنبال داشته باشد که غیرقابل اصلاح است (۱۲). در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی ارزش‌های اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در سازمان‌ها به وجود آورده است. از این رو، یکی از عمده‌ترین چالش‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی است تا آنها رفتار اخلاقی از خود بروز داده و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. منابع انسانی به عنوان یک عامل هوشمند نه تنها نسبت به منابع دیگر قابلیت مزیت رقابتی پایدار را داراست، بلکه غیرقابل کپی‌برداری است و منابع دیگر ایجادکننده خود حاصل کارکرد نیروی انسانی هستند. از این رو دانشمندان مدیریت با مطالعه روی عملکرد افراد در محیط‌های چندفرهنگی، بُعدی از هوش را به نام هوش فرهنگی^۸ شناسایی کرده‌اند که به کارگیری و توانمندسازی آن می‌تواند به عنوان عاملی مؤثر در بهبود عملکرد افراد در چنین محیط‌هایی محسوب شود (۱۳). هوش فرهنگی به عنوان توان فهم و درک بنیان‌های تعامل بین فرهنگی و در نهایت ایجاد مهارت‌های سازگاری و نشان دادن رفتارهایی

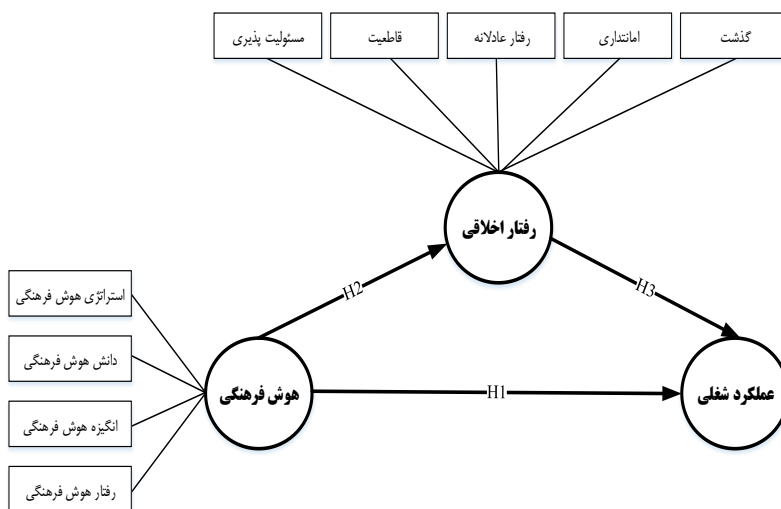
است که می‌توان آن‌ها را در موقعیت‌های بین فرهنگی اثربخش دانست (۱۴). برخی صاحب‌نظران متغیرهایی چون متغیر شناختی^۹، فراشناختی^{۱۰}، انگیزشی^{۱۱} و رفتاری^{۱۲} در ۴ بُعد استراتژی، دانش، انگیزش و رفتار هوش فرهنگی را برای تبیین هوش فرهنگی پیشنهاد کرده‌اند (۱۵). استراتژی هوش فرهنگی: استراتژی هوش فرهنگی شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل نقشه‌های ذهنی^{۱۳} در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین است (۱۶). دانش هوش فرهنگی: بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و جنبه دانشی هوش فرهنگی مانند شناخت سیستم‌های اقتصادی و قانونی، هنجارهای تعامل اجتماعی، عقاید مذهبی، ارزش‌های زیبایی‌شناختی و زبان دیگر می‌باشد. انگیزش هوش فرهنگی: میزان علاقه فرد را برای آموختن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف نشان می‌دهد. این انگیزه شامل ارزش درونی افراد برای تعاملات چند فرهنگی و اعتماد به نفسی است که به فرد این امکان را می‌دهد تا در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به صورتی اثربخش عمل کند. رفتار هوش فرهنگی: قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیرکلامی را در بر می‌گیرد که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند (۱۵). تاکنون پژوهش‌های زیادی صورت گرفته که در آن‌ها متغیرهای هوش فرهنگی، عملکرد شغلی و رفتار اخلاقی مدنظر قرار گرفته باشند. برخی از پژوهش‌ها به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد پرداختند و رابطه مثبت و معنادار این دو متغیر را تأیید کردند (۱۷-۲۹). در پژوهشی به رابطه هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض مدیران پرداخته شد (۳۰). همچنین محققان در مقاله‌ای به این نتیجه رسیدند که بین رفتارهای اخلاقی کارکنان و مولفه‌های (مسئولیت‌پذیری^{۱۴}، قاطعیت^{۱۵} و رفتار عادلانه^{۱۶}) با عملکرد شغلی آنها رابطه مستقیم وجود دارد. در حالی که بین امانتداری و گذشت کارکنان با عملکرد شغلی آنها رابطه وجود ندارد (۱۲). محققان نشان دادند بین رفتار اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد (۳۱). پژوهشگر دیگری نیز به این نتیجه رسید که بین آموزش اصول اخلاقی، انتخاب کارکنان با ظرفیت بالقوه اخلاقی، اشاعه قوانین و کدهای اخلاقی، میزان پایبندی مدیران به موازین اخلاقی و در نهایت توسعه رفتار اخلاقی در محیط کار با سلامت سازمان رابطه خطی معناداری وجود دارد (۱۱). در نهایت محققان نشان دادند بین رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۳).

هوش فرهنگی مانند چسبی است که در محیط‌های متنوع فرهنگی انسجام و پیوستگی ایجاد می‌کند و به عنوان عاملی مؤثر در بهبود عملکرد افراد در چنین محیط‌هایی می‌شود. همانطور که بیان شد، مطالعات نشان داده‌اند که هوش فرهنگی می‌تواند به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد (از جمله عملکرد وظیفه‌ای) شناخته شود، دلایل این ادعا این است که با گسترش فعالیت‌های تجاری بین‌المللی، نیاز به

توانایی‌ها و انگیزش می‌باشد و با در نظر گرفتن این مطلب که هوش فرهنگی یک توانایی و قابلیت مهم در شرایط کنونی سازمان‌ها است که نموده‌های رفتاری و انگیزشی قابل ملاحظه‌ای دارد و از آنجایی که کشور ایران کشوری چند فرهنگی است لذا یکی از عوامل تأثیر گذار بر نحوه شکل‌گیری ارتباطات مبتنی بر اعتماد افراد و افزایش عملکرد این افراد در درون سازمان‌ها می‌تواند سطح هوش فرهنگی آنها باشد. اما در کشور کمتر مورد توجه قرار گرفته است و تحقیقات کمی در این رابطه در دسترس می‌باشد.

با توجه به مطالب بیان شده، هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی‌گری رفتار اخلاقی در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی می‌باشد. بنابراین فرضیه‌ها و مدل مفهومی به صورت شرح نگاره ۱ می‌باشد.

قابلیتی که کارکنان را در برخورد با پیچیدگی‌های فرهنگی پیش‌رو یاری رساند، بیش از پیش احساس می‌شود. همچنین اگر چه در مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته، هوش فرهنگی بیشتر متوجه تعاملات با فرهنگ‌های بیگانه بوده است، اما قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد (۳۲). در کشور ما تعامل فرهنگ‌های متنوع گرد، لُر، ترک، فارس و ... می‌تواند دلیلی برای توجه و بررسی هوش فرهنگی در داخل باشد. آمارها نشان می‌دهد که ۵۱ درصد از مردم ایران فارس، ۲۴ درصد آذری، ۸ درصد گیلکی و مازنی، ۷ درصد کرد، ۳ درصد عرب، ۲ درصد بلوچ، ۲ درصد ترکمن، ۲ درصد لُر و ۱ درصد سایر اقوام می‌باشند (۳۳). همچنین موسسات و سازمان‌هایی مانند پُست که بر حسب ماهیت فعالیت، تعامل بیشتری با افراد کنیری از جامعه دارند مجهز شدن به چنین قابلیت‌هایی را باید در دستور کار خود قرار دهند. بنابراین، با توجه به این که عملکرد تابعی از دانش، مهارت،



نگاره ۱: مدل مفهومی پژوهش

پاسخ‌ها نیز براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند. پرسشنامه مربوط به عملکرد شغلی در این پژوهش، پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون می‌باشد (۳۴). این پرسشنامه شامل ۱۵ سوال برای ارزشیابی کارکنان و مدیران است و روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) پاسخ داده می‌شود. محققان ایرانی این پرسشنامه را ترجمه و برای اجرا تنظیم کرده‌اند (۳۵). این مقیاس از سوی آن‌ها به مقیاس خودسنجی عملکرد تبدیل شده است.

در نهایت برای سنجش رفتار اخلاقی از پرسشنامه رفتار اخلاقی بهشتی‌فر و نکویی مقدم استفاده شده است (۱۲). پرسشنامه سنجش رفتار اخلاقی مدیران شامل ۲۸ سوال در قالب مقیاس ۵ ارزشی لیکرت شامل پنج بعد (مسئولیت‌پذیری، قاطعیت، رفتار عادلانه، امانتداری و گذشت) است.

روش

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است، جهت‌گیری پژوهش حاضر، کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان ادارات پُست شهر شیراز می‌باشد که نمونه آن از طریق روش نمونه-بررداری طبقه‌ای و استفاده از جدول مورگان به تعداد ۱۰۴ نفر انتخاب شدند. در این پژوهش سه نوع پرسشنامه برای جمع‌آوری داده استفاده گردیده که هر کدام به یک متغیر خاص اختصاص داشته‌اند. پرسشنامه‌ای که برای بررسی متغیر هوش فرهنگی مورد استفاده واقع شد، نسخه تجدید نظر شده پرسشنامه سنجش هوش فرهنگی تحت عنوان «مقیاس ۲۰ عاملی هوش فرهنگی» که آنگ و همکاران ارائه کردند، می‌باشد (۱۵).

این پرسشنامه دارای ۴ بُعد انگیزش هوش فرهنگی (۵ سوال)، رفتار هوش فرهنگی (۵ سوال)، دانش هوش فرهنگی (۶ سوال) و استراتژی هوش فرهنگی (۴ سوال) می‌باشد.

یافته ها

شاخص‌های برازندگی مدل: برای بررسی کیفیت مدل دو شاخص روایی متقاطع و افزونگی سازه‌ها ملاک عمل قرار می‌گیرد. اعداد مثبت نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. جدول ۳ نتایج مربوط به شاخص روایی متقاطع را نشان می‌دهد. از آنجا که همگی مثبت می‌باشند نشان می‌دهد که مدل دارای کیفیت مناسبی است. همچنین ضریب تعیین یعنی R^2 یکی از معیارهای کلیدی ارزیابی مدل ساختاری بوده و هر چه مقادیر بزرگتر داشته باشد، سطح دقت پیش‌بینی بالاتر است. جدول ۳ نتایج مربوط به مقادیر R^2 و شاخص روایی متقاطع سازه‌ها یعنی Q^2 را نشان می‌دهد.

جدول ۳: نتایج شاخص روایی متقاطع برای متغیرها

سازه‌ها	CV-Red	CV-Com	R^2
هوش فرهنگی		۰/۴۹۱	
رفتار اخلاقی	۰/۲۳۵	۰/۵۲۷	۰/۴۴۱
عملکرد شغلی	۰/۱۳۳	۰/۳۷۱	۰/۶۱۲

روایی متقاطع برای ابعاد نیز در جدول ۴ مشاهده می‌شود. جهت بررسی برازش مدل اندازه‌گیری بایستی روایی و پایایی مدل نیز ارزیابی شود. برای سنجش روایی مدل اندازه‌گیری بایستی همبستگی بین سازه‌ها محاسبه شود. جدول ۵ میزان همبستگی را نشان می‌دهد. اعداد روی قطر، جذر AVE است. مشاهده می‌شود که برای سازه‌های مدل اعداد روی قطر بزرگتر از همبستگی بین سازه‌هاست، لذا برازش مدل اندازه‌گیری قابل قبول می‌باشد. برای ابعاد مدل نیز چنین نتایجی بدست آمد که نشان‌دهنده روایی مدل اندازه‌گیری است.

جدول ۴: نتایج شاخص روایی متقاطع برای ابعاد

متغیر	ابعاد	CV-Red	CV-Com	R^2
هوش فرهنگی	استراتژی هوش فرهنگی	۰/۷۳۲	۰/۵۲۶	۰/۳۵۷
	رفتار هوش فرهنگی	۰/۲۴۸	۰/۵۷۸	۰/۳۸۳
	دانش هوش فرهنگی	۰/۳۹۳	۰/۵۴۱	۰/۴۷۷
	انگیزه هوش فرهنگی	۰/۴۹۲	۰/۶۹۷	۰/۵۰۲
رفتار اخلاقی	مسئولیت‌پذیری قاطعیت	۰/۴۱۸	۰/۶۹۷	۰/۴۰۹
	رفتار عادلانه	۰/۴۳۸	۰/۴۲۸	۰/۴۸۵
	امانتداری	۰/۴۶۸	۰/۴۶۶	۰/۶۷۱
	گذشت	۰/۵۱۷	۰/۴۲۷	۰/۵۱۴
		۰/۳۲۷	۰/۴۵۰	۰/۵۶۱

به منظور سنجش روایی پرسشنامه، دو نوع روایی محتوا و روایی همگرا در نظر گرفته شد. نتایج خروجی پی‌ال‌اس نشان می‌دهد که تمامی متغیرها دارای AVE بالاتر از ۰/۵ هستند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌ها می‌توانند به اندازه کافی واریانس متغیرهای مدل پژوهش را تشریح نمایند. لذا ابزار این تحقیق از روایی مناسبی برخوردار است. جهت محاسبه پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱ نشان می‌دهد که ابزار این تحقیق از پایایی مناسبی (بالای ۰/۷) برخوردار است. و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، پایایی آن بیشتر است. همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است تمامی سازه‌های تحقیق از روایی و پایایی مناسب برخوردارند. برای سنجش پایایی می‌توان پایایی ترکیبی بدست آورد. در این شرایط نیز مقادیر بیش از ۰/۷ برای اعتبار ترکیبی قابل قبول است. که برای کلیه سازه‌های اصلی و ابعاد، این عدد بالای ۰/۸ می‌باشد. بنابراین پایایی ترکیبی سازه‌ها مورد پذیرش است (با توجه به آماره t در سطح ۰/۰۵ نیز این نتایج قابل استنباط است).

جدول ۱: نتایج روایی و پایایی سازه‌های پرسشنامه

سازه‌ها	آلفای کرونباخ	AVE	CR
هوش فرهنگی	۰/۸۶۳	۰/۶۰۲	۰/۹۰۲
رفتار اخلاقی	۰/۹۱۴	۰/۶۸۱	۰/۸۹۷
عملکرد شغلی	۰/۹۰۲	۰/۶۳۷	۰/۹۳۲

برای هر یک از ابعاد نیز به طور مشابه در جدول ۲ مشاهده می‌شود. در این پژوهش از مدل‌بندی معادلات ساختاری با کمک روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart PLS، جهت آزمون فرضیات و صحت مدل اصلی استفاده شده است. از این روش در مواردی که حجم نمونه کوچک بوده و یا توزیع متغیرها نرمال نباشد، استفاده می‌شود.

جدول ۲: نتایج روایی و پایایی ابعاد پرسشنامه

متغیر	ابعاد	آلفای کرونباخ	AVE	CR
هوش فرهنگی	انگیزش هوش فرهنگی	۰/۸۶۳	۰/۵۹۳	۰/۸۲۵
	رفتار هوش فرهنگی	۰/۸۴۴	۰/۶۳۲	۰/۹۳۶
	دانش هوش فرهنگی	۰/۸۲۷	۰/۶۱۷	۰/۹۰۸
	استراتژی هوش فرهنگی	۰/۸۰۲	۰/۸۲۵	۰/۸۶۱
	مسئولیت‌پذیری قاطعیت	۰/۸۴۲	۰/۵۲۴	۰/۸۱۴
رفتار اخلاقی	رفتار عادلانه	۰/۷۴۳	۰/۶۳۱	۰/۸۲۶
	امانتداری	۰/۸۳۷	۰/۶۹۲	۰/۷۹۵
	گذشت	۰/۷۹۴	۰/۸۰۱	۰/۷۴۰
	مسئولیت‌پذیری قاطعیت	۰/۸۳۶	۰/۷۵۹	۰/۸۹۵
	عملکرد شغلی			

جدول ۷: نتایج آزمون فرضیات پژوهش

روابط	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)	نتیجه
هوش فرهنگی ← استراتژی هوش فرهنگی	۰/۵۹۸	۹/۷۵۸	تأیید
هوش فرهنگی ← رفتار هوش فرهنگی	۰/۶۲۰	۱۲/۳۶۶	تأیید
هوش فرهنگی ← دانش هوش فرهنگی	۰/۵۲۶	۷/۳۶۸	تأیید
هوش فرهنگی ← انگیزه هوش فرهنگی	۰/۷۰۹	۱۲/۶۸۴	تأیید
هوش فرهنگی ← رفتار اخلاقی	۰/۶۶۵	۷/۴۷۵	تأیید
هوش فرهنگی ← عملکرد شغلی	۰/۳۶۶	۳/۷۹۱	تأیید
رفتار اخلاقی ← مسئولیت پذیری	۰/۶۴۰	۹/۴۰۱	تأیید
رفتار اخلاقی ← قاطعیت	۰/۵۲۵	۶/۷۶۴	تأیید
رفتار اخلاقی ← رفتار عادلانه	۰/۶۸۶	۱۱/۸۶۴	تأیید
رفتار اخلاقی ← امانتداری	۰/۵۶۱	۷/۸۷۸	تأیید
رفتار اخلاقی ← گذشت	۰/۴۹۱	۶/۹۵۹	تأیید
رفتار اخلاقی ← عملکرد شغلی	۰/۴۹۰	۵/۰۱۲	تأیید
هوش فرهنگی ← رفتار اخلاقی ← عملکرد شغلی		$۰/۳۲۵ = ۰/۶۶۵ \times ۰/۴۹۰$	

جدول ۵: همبستگی بین سازه‌ها

سازه‌ها	هوش فرهنگی	رفتار اخلاقی	عملکرد شغلی
هوش فرهنگی	۰/۸۳۴		
رفتار اخلاقی	۰/۷۶۳	۰/۸۰۱	
عملکرد شغلی	۰/۶۷۶	۰/۷۴۸	۰/۸۱۶

جدول ۶: همبستگی بین ابعاد

ابعاد	استراتژی هوش فرهنگی	رفتار هوش فرهنگی	دانش هوش فرهنگی	انگیزه هوش فرهنگی	مسئولیت پذیری	قاطعیت	رفتار عادلانه	امانتداری	گذشت
استراتژی هوش فرهنگی	۰/۸۳۷								
رفتار هوش فرهنگی	۰/۸۰۴	۰/۸۹۶							
دانش هوش فرهنگی	۰/۷۹۳	۰/۷۱۹	۰/۹۲۱						
انگیزه هوش فرهنگی	۰/۶۷۱	۰/۶۹۳	۰/۸۱۶	۰/۸۹۴					
مسئولیت پذیری	۰/۸۱۳	۰/۸۴۲	۰/۷۸۳	۰/۷۳۱	۰/۸۹۷				
قاطعیت	۰/۷۳۴	۰/۷۶۹	۰/۷۳۸	۰/۷۶۲	۰/۷۱۶	۰/۹۳۱			
رفتار عادلانه	۰/۸۰۱	۰/۷۶۴	۰/۷۸۲	۰/۸۰۹	۰/۸۲۶	۰/۸۶۹	۰/۹۲۸		
امانتداری	۰/۷۸۶	۰/۷۴۱	۰/۸۷۱	۰/۷۳۶	۰/۷۵۱	۰/۷۷۲	۰/۸۹۱	۰/۸۹۱	
گذشت	۰/۷۱۲	۰/۷۹۳	۰/۸۳۹	۰/۸۳۹	۰/۷۶۹	۰/۸۲۶	۰/۸۲۷	۰/۷۹۳	۰/۹۲۳

بحث

در عصر حاضر داشتن اخلاق حرفه‌ای به عنوان یک مزیت رقابتی در سازمان‌ها و پیش‌شرط‌های مدیریت استراتژیک خوب می‌باشد، چون توسعه اخلاقیات در محیط کار، موجب بهبود ارتباطات و کاهش درجه ریسک شده و بهره‌وری را افزایش می‌دهد. در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها علی‌الخصوص در سازمان‌های خدماتی همانند پست، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتار اخلاقی آنها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها تجلی یافته است. از طرفی، سازمان‌ها بسیار درگیر در تعاملات میان فرهنگی هستند. چنین محیط کار، نیاز به افرادی دارد که با فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با دیگران ارتباط مناسب برقرار کنند. وجود انواع فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌ها در سازمان‌های گوناگون موجب بروز پاره‌ای از ناهنجاری‌ها در تعاملات می‌شود. شرکت‌های پستی نیز از جمله مرکزی هستند که با اقشار مختلف جامعه با فرهنگ‌ها و گروه‌های نژادی و مذهبی متفاوت در ارتباط هستند. از این‌رو توجه به هوش فرهنگی کارکنان می‌تواند در فراهم کردن زمینه بهبود خدمات این نوع شرکت‌ها موثر باشد. در پژوهش‌های مختلفی، نقش هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و رفتار اخلاقی بر عملکرد شغلی به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفته است که اکثر این پژوهش‌ها از تأثیر مثبت و معنادار آن‌ها سخن گفته‌اند. اما تاکنون پژوهشی در رابطه با تأثیر همزمان

الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS نشان می‌دهد که پس از بررسی برازش الگوی اندازه‌گیری، الگوی ساختاری و الگوی کلی، می‌توان به بررسی و آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت و به یافته‌های پژوهش رسید. هنگامی که مقادیر ضرایب مسیر (t) در بازه‌ی بیشتر از $1/96 +$ باشد، نشان‌دهنده معنادار بودن عامل مربوط و متعاقب آن، تأیید فرضیه-های پژوهش است. بنابراین با توجه به نتایج بدست آمده در جدول ۷، می‌توان بیان نمود که فرضیات این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته شد. به عبارت دیگر می‌توان گفت که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر $0/366$ است (فرضیه فرعی اول) و هوش فرهنگی بر رفتار اخلاقی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با $0/665$ است (فرضیه فرعی دوم)، همچنین رفتار اخلاقی بر عملکرد شغلی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر $0/490$ می‌باشد (فرضیه فرعی سوم)، لذا فرضیه اصلی مبنی بر میانجی بودن رفتار اخلاقی در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی نیز تأیید می‌شود. با تأیید نقش میانجی مدیریت رفتار اخلاقی، هوش فرهنگی دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معناداری برابر $0/325$ و اثر کلی $0/691$ بر روی عملکرد شغلی می‌باشد.

هوش فرهنگی و رفتار اخلاقی بر عملکرد شغلی انجام نپذیرفته است که این پژوهش در راستای این مهم صورت گرفته است.

طبق یافته‌ها، فرضیه فرعی اول مبنی بر تأثیر مثبت، مستقیم و معنادار هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی مورد تأیید قرار گرفته شد که این نتیجه با یافته‌های برخی محققان همسو می‌باشد (۱۴ و ۱۷ - ۲۸). از دیگر نتایج این پژوهش می‌تواند به تأیید شدن تأثیر مثبت هوش فرهنگی بر رفتار اخلاقی اشاره کرد. هوش فرهنگی با کاهش موانع ارتباطی بین فرهنگی، همکاری‌های داوطلبانه را در میان کارکنان در طول زمان را افزایش می‌دهد و با ایجاد زمینه مناسب برای ظهور و بروز هر چه بیشتر رفتارهای اخلاقی در بین کارکنان بر اثربخشی سازمان می‌افزاید. نتیجه فرضیه فرعی سوم، مبنی بر تأثیر مثبت، معنادار و مستقیم رفتار اخلاقی بر عملکرد شغلی که در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته شد، با یافته‌های برخی از پژوهش‌ها همسو می‌باشد (۳، ۱۲، ۳۱).

به طور کلی، از آنجا که رفتار اخلاقی در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی نقش موثری دارد، لذا لازم است رفتار اخلاقی مدیران و کارکنان در سازمان‌ها تقویت گردد. از طرفی، اصول اخلاقی باید در بین مدیران و کارکنان آموزش داده شود. مدیران و کارکنان می‌توانند از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی جهت شناخت موضوعات و رفتارهای اخلاقی آموزش ببینند. همچنین با سنجش رفتار اخلاقی مدیران از طریق نظرخواهی از کارکنان و بالعکس، بایستی نسبت به تشویق مدیران و کارکنانی که اصول اخلاقی را رعایت می‌کنند اقدام گردد. مدیریت به علت موقعیت و مقام سازمانی نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری و بهبود اخلاق در سازمان دارد. ارزش‌ها، اعتقادات و رفتارهای مدیر بر رفتار دیگران تأثیر می‌گذارد. مدیران با توسعه و بهبود ارتباطات و تعاملات در سازمان، برگزاری جلسات حل مشکلات و درگیری‌ها، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، دادن اختیار و آزادی عمل به کارکنان، احترام به شخصیت آنها، استفاده از منشورهای اخلاقی، استفاده از سیستم‌های پاداش و حمایت گام‌های مهمی در بهبود رفتار اخلاقی کارکنان بر می‌دارد. همچنین به عنوان پیشنهادی برای پژوهشگران آینده، می‌توانند این پژوهش را در دیگر سازمان‌ها نیز انجام دهند و نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه نمایند. استفاده از مدل‌های دیگر جهت سنجش متغیرهای رفتار اخلاقی، هوش فرهنگی و عملکرد شغلی نیز می‌تواند توسط پژوهشگران صورت گیرد. در نهایت می‌توان تأثیر متغیرهای سازمانی، محیطی و فردی دیگر را نیز بر رابطه بین متغیرهای این پژوهش مورد سنجش قرار داد.

نتیجه‌گیری

به طور کلی هوش فرهنگی قابلیت است که اگر در کارکنان تقویت شود، به حضور اثربخش آنان در محیط سازمان می‌انجامد و مهمترین ابزاری است که می‌تواند در ارتباط‌گیری، جذب و جلب رضایت اعضایی از فرهنگ‌های متفاوت به کار گرفته شود. هوش فرهنگی به کارکنان کمک می‌کند تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف،

رفتاری مناسب از خود بروز دهند و مبین توانایی و استعداد در درک موقعیت‌های مبهم رفتاری، اجتماعی و فرهنگی کارکنان است. کارکنانی با هوش فرهنگی بالا تأثیر قابل توجهی بر جذب و گسترش منابع برای اعضاء مختلف خواهند گذاشت و جزء منابع انسانی ارزشمند سازمان محسوب می‌شوند. بنابراین هر چه هوش فرهنگی کارکنان بیشتر باشد و آنان نسبت به فرهنگ یکدیگر اطلاعات بیشتری داشته باشند و با ارزش‌ها، اعتقادات، باورهای مادی و معنوی، نحوه تفکر، شیوه عمل، نظام‌های اقتصادی، حقوقی - قانونی، رفتارهای کلامی و غیرکلامی یکدیگر آشنا باشند درک بهتری نسبت به یکدیگر خواهند داشت، لذا تمایلمان نسبت به سازگاری و اجتماعی شده در محیط کار، و به تبع آن کمک به یکدیگر، حساسیت نسبت به سرنوشت کاری دیگر همکاران و تأثیر اقدامات شخصی بر حیات کاری آنها و ظهور و بروز و ارتقاء سایر رفتارهای اخلاقی بیشتر خواهد شد.

اگر در سازمان ارزش‌های اخلاقی رعایت شود، نیروی انسانی آن سازمان وفادار به ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت در آن سازمان خواهد بود. نتیجه وفاداری به ارزش‌های سازمانی، کوششی فراتر از وظایف تعیین شده و توسعه شاغل است. افزایش بهره‌وری و کارایی، ایجاد خلاقیت و نوآوری، منجر شده به یکپارچگی و همبستگی، بهبود کیفیت، جلوگیری از فساد و سوء استفاده از قدرت و در نهایت بهبود عملکرد شغلی از آثار رفتار اخلاقی کارکنان است.

ملاحظه‌های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

واژه نامه

1. Job Performance	عملکرد شغلی
2. Productivity	بهره‌وری
3. ethical behavior	رفتار اخلاقی
4. Organizational dynamics	پویایی سازمانی
5. Organizational Culture	فرهنگ سازمانی
6. Social Responsibility	مسئولیت‌های اجتماعی
7. Self-control	خودکنترلی
8. Cultural Intelligence	هوش فرهنگی
9. Cognitive component	شناختی
10. Metacognitive component	فراشناختی
11. Motivational component	انگیزشی
12. Behavioral component	رفتاری
13. Mind Map	نقشه‌های ذهنی
14. Responsibility	مسئولیت‌پذیری
15. Determination	قاطعیت
16. Justice	رفتار عادلانه

13. Askari F, Tavakoli S. (2016). Examine the relationship between cultural intelligence and corporate communications at the Department of Veterans Affairs Foundation martyr and Kerman. Tehran: First International Conference on Management Elite. (In Persian).
14. Ang S, Van Dyne L, Koh CNg KY, Templer KJ, Tay C, Chandrasekar NA. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*; 3(3): 335-371.
15. Ang S, Van Dyne L, Koh C, Ng KY. (2004). The measure of cultural intelligence. *New Orleans: Academy of Management*.
16. Mokhtari Dinani M, Kozechian H, Nazarian Madavani A. (2015). The relationship between cultural intelligence and leadership effectiveness of sport managers. *Sport Management Studies*; (30): 185-202. (In Persian).
17. Rahimnia F, Mortazavi S, Delaram T. (2009). Evaluation of the impact of cultural intelligence on the performance of task managers (Case Study: The New Economics of bank branches in Tehran). *Modiriati E Farda Journal*; (2)2: 67-78. (In Persian).
18. Kazemi M. (2009). Relationship between cultural intelligence and job performance of Mustafa Gym [Master of Thesis]. Tehran: Pardis Qom University. (In Persian).
19. Ghare Soflou H. (2012). The relationship between cultural intelligence and job performance. Tehran: The first national conference on modern management science. (In Persian).
20. Darvish H, Noude Farahani M, Khalili M, Shabani F. (2013). The relationship between cultural intelligence and among the nurse's performance. *Journal of Shahid Beheshti of Nursing & Midwifery*; (82): 40-45. (In Persian).
21. Shahcheraghi F, Sadeghi S, Haghghatian M. (2014). The effect of cultural intelligence on employees' job performance in welfare organization (the Case of Isfahan's Welfare Organization). *Journal of Applied Sociology*; (4): 59-72. (In Persian).
22. Abdi K, Mohebi M, Rahimi Nasab M, Rasouli A. (2015). The relationship between cultural intelligence and job performance with life quality of nurses in Kermanshah hospitals. *Iranian Journal of Nursing Research*; (4): 70-77. (In Persian).
23. Osareh F, Bigdeli Z, Morovati Z, Hoseini M. (2016). A survey of relationship between cultural intelligence and librarians' job performance in the

References

1. Ahadi B, Fathi A, Abdolmohammadi K. (2014). Study of psychological factors affecting job performance police commander of East Azarbaijan. *East Azarbaijan Police Knowledge*; 4 (15): 63-77. (In Persian).
2. Baghbani A. (2013). The relationship between stress and job performance [Master of Thesis]. Golestan: Islamic Azad University Aliabad Katool. (In Persian).
3. Mir Kamali SMA, Karami MR. (2016). Study of relation between ethic leadership perception of managers and personnel performance. *Journal of Development Evolution Management*; (24): 11-22. (In Persian).
4. Lupuleac ZL, Lupuleac S, Rusu C. (2012). Changing ethical behavior in times of economic crisis in organizations. *Procedia Economics and Finance*; (3): 921 – 927.
5. Seif MH. (2016). Presenting a casual model for ethical behavioral intention of information technology among students of Shiraz University of Medical Sciences. *Medical Ethics Journal*; (35): 177-198. (In Persian).
6. Piff PK, Stancato DM, Cote S, Mendoza- Denton R, Keltner D. (2012). Higher social class predicts increased unethical behavior. *Proce National Acad Sci*; (109): 4086-4091.
7. Meriac JP, Slifka JS, LaBat LR. (2015). Work ethic and grit: An examination of empirical redundancy. *Personality and Individual Differences*; (86): 401-405
8. Zhang Z. (2011). On moral hazard of construction project visual organization. *Proce Engin*; 12(1): 156-162.
9. Chatzoglou PD, Vraimaki E, Komsiou E, Polychrou E, Diamantidis AD. (2011). Factors affecting accountants' job satisfaction and turnover intentions: A structural equation model. Thassos Island, Greece: 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics.
10. Salehnia M, Tavakoli Z. (2009). Organizational ethics with emphasis on ethical charter. *Ethics in Science and Technology*; (3-4): 66-78. (In Persian).
11. Zamani F. (2016). The relationship between developments of managers' ethical behavior with organizational health. *The Iranian Journal of Bioethics*; (20): 47-66. (In Persian).
12. Beheshtifar M, Nekouei Moghadam M. (2010). Relationship managers' ethical behavior by employees' job satisfaction. *Ethics in Science and Technology*; (1-2): 67-73. (In Persian).

- Management in Sport Studies; (11): 27-35. (In Persian).
34. Paterson DG. (1922). The scott company graphic Rating Scale. Journal of Personnel Research; (1): 361-376.
35. Arshadi N, Shekarkan H. (2008). An investigation of the relationship between job stress caused by role conflict and role ambiguity with job performance. Journal of Education and Psychology; (1-2): 129-148. (In Persian).
- public libraries of Khuzestan. Research on Information Science and Public Libraries; 1 (84): 141-157. (In Persian).
24. Scholl DH. (2009). The relationship between cultural intelligence and the performance of multinational teams [Ph. D thesis]. University of Phoenix.
25. Amiri AN, Moghimi SM, Kazemi M. (2010). Studying the relationship between cultural intelligence and employees' performance. European Journal of Scientific Research; 42(3): 418-427.
26. Subramaniam A, Ramalu I, Wei CC, Rose RC. (2011). The effects of cultural intelligence on cross-cultural adjustment and job performance amongst expatriates in Malaysia. International Journal of Business and Social Science; 2(9): 59-71.
27. Rezaiee-Kelidbari H, Rezaiee-Dizgah M, Rajabi-Jourshari P. (2012). The relationship between cultural intelligence and job performance of operational staff in ports (Case study: ports and maritime headquarters in Khuzestan Province-Iran. Journal of Basic and Applied Scientific Research; 2 (6): 6133-6138.
28. Ishafani AN, Jooneghani RBN, Azar M. (2013). Analyzing the effects of cultural intelligence on employee performance in Azaran industrial group. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences; 3(5): 363-376.
29. Moon T. (2010). Emotional intelligence correlates of the four-factor model of cultural intelligence. Journal of Managerial Psychology; 25(8): 876-898.
30. Soleymani M. (2016). The relationship between cultural intelligence and ability of conflict resolution managers in the departments of sport and youth Hamadan province. Organizational Behavior Management in Sport Studies; 3 (10): 91-98. (In Persian).
31. Sabzei A, Hosseini A, Ghasemi A. (2014). The effect of ethical behavior on employee performance management (Case study: Agricultural Bank of Qom). Tehran: The 3rd National Conference of Accounting and Management. (In Persian).
32. Mollaie R, Pour Karimi J, Ahmad Zadeh M. (2016). The role of cultural intelligence in transformational leadership of Universities (Case study: Tehran University). Culter in The Islamic University; (1): 97-114. (In Persian).
33. Harati M, Fahim Devin H, KashtiDar M. (2016). The mediated role of cultural intelligence and communication skills related to communicative management to customer. Organizational Behavior