

## کارکردهای سازگاری میان فرهنگی بر خصیصه‌های شخصیتی و عملکرد شغلی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت پالایش نفت تهران)

نادیا ایزی\*، مسعود پورکیانی\*\*، فرزانه بیگزاده عباسی\*\*\*، ایوب شیخی\*\*\*\*

### چکیده

هدف از انجام این بررسی اثر کارکردهای سازگاری میان فرهنگی بر خصیصه‌های شخصیتی و عملکرد شغلی است. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، در گروه تحقیقات کاربردی قرار گرفته و از جهت روش، تحقیق توصیفی-پیمایشی و همبستگی است. جامعه پژوهشی را ۲۷۰۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت پالایش نفت تهران تشکیل می‌دهد که از این تعداد ۳۳۷ نفر نمونه آماری به روش تصادفی انتخاب شدند. داده‌های آماری از طریق پرسشنامه جمع‌آوری و با روش مدل معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار SPSS22 و AMOS22 مورد بررسی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کراباخ و پایایی ترکیبی، و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی همگرا و روایی محتوا با استفاده از نظر متخصصان آشنا به موضوع پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها منجر به تأیید همه‌ی فرضیه‌های پژوهش گردید. نتایج و یافته‌های مدل معادلات ساختاری حاکی از آن است که سازگاری میان فرهنگی به‌عنوان متغیر میانجی نقش مؤثری را در تأثیر عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر خصیصه‌های شخصیتی ایفا می‌کند.

**واژگان کلیدی:** کارکردهای سازگاری میان فرهنگی، خصیصه‌های شخصیتی، عملکرد شغلی، شرکت پالایش نفت تهران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۳/۲۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۸/۳۰

\* دانشجوی دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

\*\* استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان، (نویسنده مسئول)

Email: pourkiani@iauk.ac.ir

\*\*\* استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

\*\*\*\* استادیار، دانشگاه شهید باهنر کرمان

## ۱. مقدمه

در اغلب موارد کارکنان، سازمان یا دست کم مدیر مستقیم خود را مسئول و مسبب افت یا ضعف عملکرد خود می‌دانند [۲۲]. اگر شما کارمند یک سازمان باشید و به اطرافتان نگاه کنید به راحتی می‌توانید افرادی را ببینید که بیکارند بدون اینکه در طول روز کار مفیدی انجام دهند حقوق خود را دریافت می‌کنند. بی‌درنگ در ذهن شما سؤالاتی مطرح می‌شود: آیا این گونه افراد استعداد انجام کار را ندارند؟ یا سازمان دانش کافی برای انجام کار به آنان نداده است؟ آیا امکانات کافی برای انجام کار ندارند؟ آیا انگیزه انجام کار را ندارند و در نهایت اینکه سازمان فرصت انجام کار را که کارکنان خواهان انجام دادن آن هستند را به آنان نداده است؟ اگر به همه این سؤالات که در ذهن شما متبادر شده است پاسخ صحیح داده شود دیگر در سازمان بیکار وجود ندارد همه افراد با استعدادی که دارند و مهارتی که کسب کردند و با فرصتی که برای آنان ایجاد شده است می‌توانند یک عملکرد مثبت از خود ارائه دهند و در نهایت این کار به اثربخشی سازمان منتهی می‌شود [۲۱]. منظور از ارزیابی عملکرد فرایندی است که به وسیله‌ی آن کار کارکنان در فواصلی معین و به‌طور رسمی مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد. شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آن‌ها و از این طریق، ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان و سایر کارکنان، از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است. در گذشته، مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کار کارکنان انجام می‌دادند؛ در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی از ارزیابی عملکرد این است که اطلاعات ضروری درباره نیروهای شاغل در سازمان جمع‌آوری گردد و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آن‌ها بتوانند تصمیمات بجا و الزام را در جهت بالا بردن کمیت و کیفیت کار کارکنان اتخاذ نمایند؛ بنابراین، هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان ضعیف [۲۰]. فرایند شخصیت را مجموعه‌ی پویایی از فرایندهایی می‌داند که همیشه در حرکت‌اند و مانند بسیاری از انگیزش‌های افراد، ناهشیارانه عمل می‌کنند. به این ترتیب در این دیدگاه رفتار بیشتر تعیین شده است تا اتفاق [۵]. شخصیت یکی از عوامل مؤثر در ایجاد تفاوت‌های فردی است. شخصیت عبارت است از مجموعه‌ای از صفات و ویژگی‌های شخص که می‌تواند برای مقایسه اشخاص با یکدیگر مورد استفاده قرار گیرد. کلمه شخصیت یکی از گمراه‌کننده‌ترین کلمه‌ها در زبان است. وقتی گفته می‌شود فردی بی‌شخصیت است، منظور این است که وی دارای نوع خاصی از شخصیت است و یا وقتی گفته می‌شود شخص با شخصیت است، منظور این است که فردی محترم، صمیمی و مهربان است [۱۶]. شخصیت فرد عبارت است از: سبک‌های ویژه‌ای که هر فرد در فکر کردن و رفتار کردن، دارد به عبارت دیگر، نحوه خاص فکر کردن و رفتار کردن هر فرد منعکس‌کننده شخصیت وی است. بدین ترتیب اگر

شخصیت فرد یا الگوهای معمولی پاسخ‌های وی در برابر موقعیت‌ها را بشناسید، می‌توان رفتار او را در موقعیت‌های جدید، پیش‌بینی کرد [۴]. شخصیت هر فرد همان الگوی کلی یا همسازی ساختمان بدنی، رفتار، علائق، استعدادها، توانایی‌ها، نگرش‌ها و صفات دیگر اوست [۱۴]. یکی از مفاهیم روان‌شناختی جدیدی که دانشمندان علوم تربیتی مطرح کرده‌اند، سازگاری میان‌فرهنگی است. اگرچه این مفهوم از دیرباز مورد توجه صاحب‌نظران علوم تربیتی و روان‌شناسان بوده، با توجه به شرایط سیاسی، اقتصادی و وجود انواع بحران‌ها و مسائلی همچون مهاجرت‌های تحصیلی، کاری، اشتغال و جنگ، به‌تازگی مورد توجه بیشتر قرار گرفته است. انسان‌های نخستین به‌صورت دسته‌ها و گروه‌های کوچکی زندگی می‌کردند که دغدغه اصلی آنان، فقط یافتن آب و غذا و تأمین نیازهای ابتدایی و روزمره زندگی‌شان بود. از این‌رو، کمتر به فکر مهاجرت و نقل مکان از جایی به‌جای دیگر بوده‌اند. امروزه، شرایط زندگی به‌گونه‌ای تغییر یافته که پدیده مهاجرت از کشوری به کشور دیگر بسیار رایج شده است. این کار مشکلاتی را برای افراد مهاجر به همراه خواهد داشت که از مهم‌ترین آن‌ها، سازگاری با فرهنگ و آداب‌ورسوم کشور میزبان است و چالش‌هایی را نیز برایشان به وجود می‌آورد [۱۵]. هدف از انجام این پژوهش بررسی اثر کارکردهای سازگاری میان فرهنگی بر خصیصه‌های شخصیتی و عملکرد شغلی است. محقق در این تحقیق پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق با توجه به مدل مفهومی و فرضیه‌های تحقیق به بررسی روش‌شناسی و تجزیه و تحلیل داده‌ها، با استفاده از مدل معادلات ساختاری می‌پردازد.

## ۲. مبانی نظری پژوهش

کارکردهای سازگاری میان فرهنگی. سازگاری میان فرهنگی یک پیامد روان‌شناسی است که با انطباق‌پذیری فرد در ارتباط است. انطباق‌پذیری به معنی درجه‌ی احساس راحتی فرد در نقش جدید خود و مرتبه‌ای است که شخص با نیازمندی‌های نقش خود احساس سازگاری می‌کند [۵]. در این پژوهش سازگاری میان فرهنگی به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته می‌شود که برای سنجش سازگاری میان فرهنگی از مدل سازگاری فرهنگی بلک [۵] که مدل پذیرفته‌شده‌ای است و مبنای بسیاری از مطالعات گذشته در این حوزه است، استفاده می‌شود. برای سنجش شاخص‌های استخراج شده از مبانی پژوهش و پرسشنامه‌هایی که آزمودنی در مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت به سازگاری میان فرهنگی پاسخ دادند مشخص گردید.

**سازگاری عمومی.** سازگاری عمومی عواملی را در بر می‌گیرد 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 [۲۴].

**سازگاری متقابل.** سازگاری متقابل در برگیرنده‌ی میزان راحتی است که فرد در تعامل با افراد بومی در محیط‌های کاری یا غیر کاری 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 [۲۴].

**سازگاری کاری:** سازگاری کاری به‌عنوان میزانی که افراد می‌توانند با نقش کاری، وظایف شغلی و محیط کاری خویش سازگاری پیدا کنند، تعریف می‌شود [۲۴].

**خصیصه‌های شخصیتی.** هنگامی که از شخصیت افراد بحث می‌شود، در واقع اشاره به مجموعه نسبتاً ثابتی از احساسات و رفتارهایی است که اساساً توسط عوامل محیطی و ژنتیکی شکل گرفته‌اند. شخصیت افراد به‌طور 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 شش عاملی محقق استفاده می‌شود. برای سنجش شاخص‌های استخراج شده از مبانی پژوهش و پرسشنامه‌هایی که آزمودنی در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت به خصیصه‌های شخصیت پاسخ دادند مشخص گردید.

**صداقت-تواضع.** از اصول اخلاقی جهانی صداقت و تواضع است که در مقاله شو و همکاران<sup>۱</sup> [۲۴]، به آن پرداخته شده است و این بعدی است که در مدل پنج بعدی به آن پرداخته است.

**ثبات عاطفی.** افرادی که ثبات عاطفی بالا دارند، به‌طور کلی در شیوه‌ای که آن‌ها با زندگی روزانه مقابله می‌کنند، آرام و معتدل هستند. آن‌هایی که ثبات عاطفی دارند معمولاً احساسات را بسیار بیان نمی‌کنند. 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 [۲۴].

**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 به‌طور معمول بشاش هستند. برونگرایی با گرایش فرد به اجتماعی بودن، فعال بودن با جرأت بودن شخص همراه است [۱۰].

**سازش‌پذیر.** سازگاری اشاره به احترام به دیگران دارد. افراد سازگار، دلسوز نسبت به دیگران، صادق و مشتاق برای کمک به دیگران هستند و اعتقاد دارند که دیگران نیز به‌نوبه‌ی خود برای سایر افراد مفید هستند. در مقابل، افراد ناسازگار، مردد، فریبکار، رقابتی و خودمحور هستند. عناصر

<sup>1</sup> Shu et al

انعطاف‌پذیری شامل تصور فعال، احساس زیباپسندی، توجه به احساسات درونی، تنوع‌طلبی، کنجکاوی ذهنی و استقلال و قضاوت است [۱۲].

**وظیفه‌شناسی.** وظیفه‌شناسی و باوجدانی به قابل اعتماد بودن فرد دلالت دارد. افراد باوجدان، افرادی متمرکز، بااراده و مصمم هستند و تمایل دارند که وابسته، سخت‌کوش، موفقیت‌گرا و سالم باشند. در حالی که افرادی که نمره پایینی در وظیفه‌شناسی کسب می‌کنند، تمایل بیشتری دارند که لذت‌گراتر، پریشان‌تر و بیشتر تابع امیال خود باشند. آن‌ها محیط کمتر سازمان‌دهی شده را ترجیح می‌دهند. فرد باوجدان هدفمند، بااراده و مصمم است و دقیق و مطمئن است [۱۳].

**پذیرا بودن نسبت به تجربه.** پذیرا بودن نسبت به تجربه و استقبال از تجربه به علاقه و شیفتگی فرد به پدیده‌ها و تجربه‌های جدید دلالت دارد. چنین افرادی، خلاف، کنجکاو و حساس‌اند. افرادی که در آن طیف قرار می‌گیرند در شرایط آشنا راحت‌ترند. دلپذیر بودن جنبه‌ای از تمایل فرد است و او نسبت به دیگران همدردی کرده و مشتاق است که کمک کند و باور دارد که دیگران نیز کمک‌کننده هستند [۲۴].

**عملکرد شغلی کارکنان.** عملکرد را می‌توان به‌عنوان نتایج کسب شده در نظر گرفت و از نظر فردی، عملکرد به سابقه موفقیت‌های یک فرد اشاره دارد؛ اما عملکرد شغلی یعنی آنچه شخص انجام می‌دهد و قابل مشاهده بوده و آن دسته از فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که در ارتباط با اهداف سازمان بوده و می‌توان آن را در اصطلاحات تخصصی هر فرد اندازه‌گیری کرد [۹]. در این پژوهش عملکرد شغلی متغیر ملاک در نظر گرفته می‌شود که شامل دو بعد (زمینه‌ای و وظیفه‌ای) است که برای سنجش عملکرد شغلی از مدل بورمن و موتوویلدو<sup>۱</sup> [۶] استفاده می‌شود. برای سنجش شاخص‌های استخراج شده از مبانی پژوهش و پرسشنامه‌هایی که آزمودنی در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت به عملکرد شغلی پاسخ دادند مشخص گردید.

**عملکرد زمینه‌ای.** عملکرد زمینه‌ای شامل فعالیت‌هایی است که بر حفظ محیط فردی و روانی نظارت دارد. محیطی که وجود آن برای کار کردن هسته‌ی فنی لازم است [۲۲].

**عملکرد وظیفه‌ای:** عملکرد وظیفه‌ای به‌عنوان کارایی تعریف شده است که در آن متصدیان شغل کارهایی را اجرا می‌کنند که به هسته‌ی فنی سازمان مربوط می‌شود. آن‌ها یا مستقیماً بخشی از فرایند فنی را اجرا می‌کنند یا به‌صورت غیرمستقیم مواد و خدمات مورد نیاز آن هسته‌ی فنی را فراهم می‌آورند [۲۲].

<sup>۱</sup> Borman & Motowildo

### پیشینه پژوهش

اسدنیا و همکاراندر پژوهشی با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی» نشان دادند که بین عملکرد شغلی و ابعاد شخصیت رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد [۲]. غلامی در تحقیقی به بررسی نقش تعدیل گر سازه‌های شخصیتی بر رابطه بین مدیریت زمان و خودکارآمدی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه رفسنجان پرداخت [۱۲]. نتایج حاصل نشان داد که بین مدیریت زمان و مؤلفه‌های آن (تعیین اهداف و اولویت‌ها، مکانیزم‌های برنامه‌ریزی و زمان‌بندی، ارجحیت دادن به سازمان‌دهی، احساس کنترل بر زمان) و خودکارآمدی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین بین مدیریت زمان و مؤلفه‌های آن و خودکارآمدی کارکنان با توجه به نقش تعدیل گر سازه‌های شخصیتی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان رابطه وجود دارد. کریمی در تحقیقی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) پرداخت [۱۳]. نتایج تحقیق نشان می‌دهد بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) رابطه معناداری وجود دارد. در مورد فرضیه شماره ۲ و ۵ بین ویژگی شخصیتی وجدان و ثبات هیجانی با عملکرد شغلی در هیچ‌یک از مؤلفه‌های آن رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود و در مورد فرضیه کلی در کل سه ویژگی برونگرایی، ثبات هیجانی، سازگاری پیش‌بینی کننده معتبری از عملکرد شغلی هستند و ۳۰ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط این ویژگی‌ها تبیین می‌شود. همچنین 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 نمی‌شود. رابطه بین سن و سابقه با عملکرد معنادار نیست و بین دو جنس از لحاظ عملکرد تفاوت معناداری وجود ندارد. شو و همکاران در پژوهش موردی با عنوان «ویژگی‌های شخصیتی هکزاکو (صداقت-تواضع، عاطفی، برونگرایی، توافق پذیری، وظیفه‌شناسی، و باز بودن 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 [۲۴]. اگرچه ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی پنج بزرگ و تطابق بین فرهنگی به خوبی بیان شده است، اما دانش کمی در مورد مدل‌های شش عاملی شخصیت و تطابق فرهنگی وجود دارد. چیرومبلو<sup>۱</sup> در تحقیقی به بررسی تأثیر نامنی شغلی بر رفتارهای غیرسازنده شغلی پرداخت و نقش تعدیل‌کنندگی ویژگی شخصیتی صداقت-تواضع

<sup>۱</sup> Cherimblo

پرداخت [۷]. نتایج اثبات کردند که ناامنی شغلی تأثیر مستقیم دارد بر رفتارهای غیر سازنده شغلی و این در حالی است که عامل صداقت- تواضع تأثیر عکس آن را دارد. مهم‌تر اینکه، عامل صداقت- تواضع حتی بیش از سایر عوامل نظیر جنسیت، سن، نوع قرارداد و سایر ویژگی‌های شخصیتی این رابطه را تعدیل می‌کند. برای افراد با سطح پایین عامل صداقت- تواضع، ناامنی شغلی تأثیر افزایشی بر رفتارهای غیر سازنده شغلی داشت و این در حالی بود که در افراد با سطح بالای صداقت- تواضع ناامنی شغلی تأثیری بر رفتارهای غیر سازنده شغلی نداشتند.

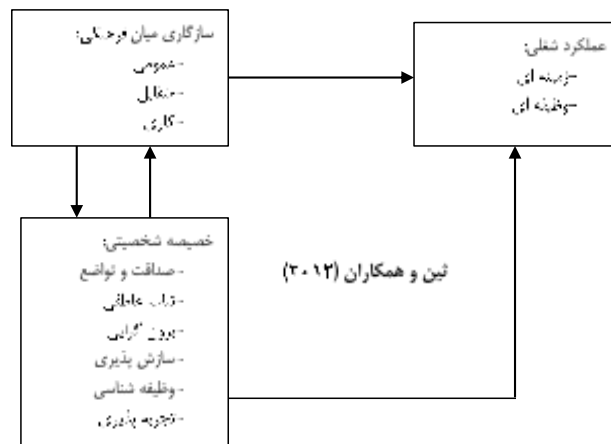
### ۳. روش‌شناسی پژوهش

**هدف پژوهش.** بررسی اثر کارکردهای سازگاری میان فرهنگی بر خصیصه‌های شخصیتی و

عملکرد شغلی است.

**مدل پژوهش.** اتکینسون عملکرد را تابعی از توان و تمایل می‌داند. پورتر و لاولر عامل ادراک نقش را به عوامل فوق اضافه می‌کنند، در نتیجه عملکرد تابعی از ادراک نقش، تمایل و توان می‌گردد. لورنس و لورش علاوه بر ویژگی‌های فردی نظیر توان و تمایل، عوامل سازمانی و محیطی را نیز مطرح می‌کنند و معتقدند که عوامل سازمانی و انطباق کار با نیازهای محیطی بر عملکرد مؤثر است. در واقع در این مدل عملکرد تابعی از درک نقش، تمایل، توان، انطباق کار با نیازهای محیطی، هدایت و پشتیبانی سازمانی می‌گردد [۲۲]. شخصیت عبارت است از الگوهای رفتاری پایدار از یک فرد به صورتی که به وسیله دیگران ملاحظه شوند. این الگوها یا انگاره‌ها هنگامی پدیدار و آشکار می‌شوند که فرد تحت شرایط مشابه به طریقی یکسان، رفتار می‌کند، وی عادات عملی خاصی پیدا می‌کند که برای کسانی که با وی کار می‌کنند تا اندازه‌ای قابل پیش‌بینی است. سازگاری، جریانی پویا است. هر فرد به محیط و تغییراتی که در آن رخ می‌دهد، پاسخ‌هایی می‌دهد. تعیین اینکه شخص تا چه اندازه با محیط و تغییرات آن سازگار می‌شود، به دو عامل بستگی دارد؛ ویژگی‌های شخص (مهارت‌ها، نگرش‌ها و حالت‌های بدنی)، موقعیت‌هایی که با آن روبرو می‌شود (کشمکش‌های خانوادگی، تعارض در محیط کار و...). این دو عامل با هم در تعیین سازگاری، خشنودی، کامیابی و یا شکست و کناره‌گیری فرد مؤثرند. چون شخص و محیط در حال تحول هستند، سازگاری نیز باید با توجه به این دو عامل صورت پذیرد. [۲۵].

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق مدل مفهومی پژوهش حاضر بر اساس شکل ۱ است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

**سؤال پژوهش.** آیا کارکردهای سازگاری میان فرهنگی بر خصیصه‌های شخصیتی و عملکرد

شغلی تأثیر دارد؟

### فرضیه‌های پژوهش

- خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت پالایش نفت تهران تأثیر معناداری

دارد.

- خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به متغیر سازگاری میان فرهنگی در

شرکت پالایش نفت تهران تأثیر معناداری دارد.

### روش پژوهش

به لحاظ روش تحقیق، این تحقیق در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران و کارکنان شرکت پالایش نفت ایران است. این تعداد شامل ۲۷۰۰ نفر بوده است. نمونه آماری مناسب بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران در سطح ۹۵ درصد و خطای برآورد ۰,۰۵ تعداد ۳۳۷ نفر محاسبه شد. به منظور گردآوری پرسشنامه پژوهش بین ۳۴۵ نفر از مدیران و کارکنان در سال ۱۳۹۶ توزیع شد که تعداد ۳۳۷ که تعداد ۳۳۷ واحد از این پرسشنامه‌ها برگشت داده شد. پرسشنامه این پژوهش از ۳ متغیر عملکرد شغلی، خصیصه‌های شخصیتی و سازگاری میان فرهنگی تشکیل شده است و در مجموع ۱۱ گویه بوده که برای هر سه متغیر از طیف لیکرت استفاده شده است. برای اطمینان از روایی پرسشنامه علاوه بر به‌کارگیری نظرات اساتید و خبرگان حوزه مدیریت و روش



دلفی برای بررسی روایی محتوا و از تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی روایی سازه نیز استفاده گردید. برای آزمون پایایی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است که ضریب پایایی برای متغیرهای پژوهش در جدول ۱، ارائه شده است.

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

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ	CR	AVE
خصیصه شخصیتی	۰/۸۲۳	۰/۸۸۴	۰/۶۳۵
صداقت و تواضع	۰/۸۰۵	۰/۸۸۰	۰/۶۸۴
ثبات عاطفی	۰/۸۱۶	۰/۹۱۷	۰/۶۵۳
برون‌گرایی	۰/۸۵۴	۰/۸۹۸	۰/۶۱۴
سازش‌پذیری	۰/۸۲۴	۰/۸۶۳	۰/۶۵۸
وظیفه‌شناسی	۰/۸۴۴	۰/۸۶۸	۰/۵۸۵
تجربه‌پذیری	۰/۷۹۹	۰/۸۸۰	۰/۶۲۱
سازگاری میان فرهنگی	۰/۸۹۱	۰/۹۲۷	۰/۷۷۲
عمومی	۰/۸۵۷	۰/۹۰۵	۰/۷۲۶
متقابل	۰/۹۱۱	۰/۹۴۶	۰/۸۱۲
کاری	۰/۹۰۷	۰/۹۳۱	۰/۷۷۸
عملکرد شغلی	۰/۷۵۶	۰/۸۲۰	۰/۵۴۵
زمینه‌ای	۰/۷۲۴	۰/۸۰۵	۰/۵۳۲
وظیفه‌ای	۰/۷۸۹	۰/۸۳۵	۰/۵۵۸

هرقدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیک‌تر باشد، همبستگی درونی بین سؤالات بیشتر و در نتیجه پرسش‌ها همگن‌تر خواهند بود. کرونباخ ضریب پایایی ۴۵ را کم، ۷۵ را متوسط و قابل قبول، و ضریب ۹۵٪ را زیاد پیشنهاد کرده است. در بسیاری از منابع نیز مقادیر به‌دست‌آمده بالای ۰/۷ در آزمون مطلوب تلقی می‌شود. پایایی ترکیبی معیاری است که نسبت به آلفای کرونباخ، سازه‌ها نه به‌صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایش با یکدیگر محاسبه می‌گردد. مقادیر CR با مقدار استاندارد ۰/۷ نشان از مناسب بودن این معیار است. معیار AVE نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. مقادیر AVE با مقدار استاندارد ۰/۵ نشان از مناسب بودن این معیار است. با توجه به جدول ۱، شاخص‌های پژوهش از پایایی مطلوبی برخوردارند.

#### ۴. تحلیل داده‌ها

از ۳۳۷ نفر آزمودنی در این پژوهش، ۵۴ نفر (۱۶ درصد) دیپلم، ۲۹ نفر (۸/۶ درصد)، ۱۱۵ نفر (۳۴/۱ درصد) کارشناسی، ۱۳۳ نفر (۳۹/۵ درصد) کارشناسی ارشد، ۶ نفر (۱/۸ درصد) دکتری است. همچنین با توجه به نتایج جدول ۲، ۴۲ نفر (۱۲/۵ درصد) زیر ۵ سال، ۹۵ نفر (۲۸/۲ درصد) ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰۹ نفر (۳۲/۳ درصد) ۱۰ تا ۲۰ سال و ۹۱ نفر (۲۷ درصد) بیش از بیست سال سابقه کار دارند. به طور کلی از ۳۳۷ نفر شرکت‌کننده در این پژوهش، ۲۵۹ نفر (۷۶/۹ درصد) مرد و ۷۸ نفر (۲۳/۱ درصد) زن بوده‌اند. در این پژوهش، ۱۵ نفر (۴/۵ درصد) زیر ۲۵ سال، ۵۸ نفر (۱۷/۲ درصد) ۲۶ تا ۳۰ سال، ۱۵۵ نفر (۴۶ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال و ۱۰۹ نفر (۳۲/۳ درصد) بیش از ۴۱ سال سن دارند.

پس از جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 و AMOS22، اطلاعات به‌دست‌آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد. برای آزمون نرمال بودن نمره عامل‌های به‌دست‌آمده از آزمون شاپیرو-ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود تا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل گردد. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها ما فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می‌کنیم؛ 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. به بیان دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول ۲، نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

Sig	کولموگروف اسمیرنوف	شاخص‌ها
۰/۲۶۸	۰/۹۸۲	خصیصه شخصیتی
۰/۰۹۹	۱/۴۴۹	صداقت و تواضع
۰/۵۰۱	۱/۲۲۸	ثبات عاطفی
۰/۴۰۹	۰/۷۹۵	برون‌گرایی
۰/۵۱۱	۰/۷۶۹	سازش‌پذیری
۰/۶۷۵	۰/۹۰۱	وظیفه‌شناسی
۰/۰۵۷	۰/۸۶۵	تجربه‌پذیری
۰/۶۳۵	۰/۸۹۳	سازگاری میان فرهنگی
۰/۶۰۴	۰/۸۰۱	عمومی
۰/۰۷۷	۱/۲۳۱	متقابل
۰/۰۸۹	۰/۷۶۵	کاری

Sig	کولموگروف اسمیرنوف	شاخص‌ها
۰/۲۰۴	۱/۴۹۰	عملکرد شغلی
۰/۱۱۴	۱/۴۳۷	زمینه‌ای
۰/۳۰۱	۰/۹۸۸	وظیفه‌ای

سطح معناداری، شاخص‌های تحقیق بیشتر از ۰/۰۵ است و همچنین از آنجا که نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن پاسخ آزمودنی‌ها را تأیید کرد، بدین ترتیب برای آزمون فرضیه‌ها و سایر آزمون‌های آماری از آمار پارامتریک استفاده می‌شود.

قبل از اینکه رابطه‌ی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق را بررسی کنیم، به تبیین و تفسیر متغیرها پرداخته می‌شود. با توجه به اینکه حجم داده‌ها (تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده) بالاتر از ۳۰ است (همان‌طور که قبلاً ذکر شد ۳۳۷ پرسشنامه از جامعه آماری جمع‌آوری گردید)، با توجه به قضیه حد مرکزی، توزیع جامعه آماری، توزیع نرمال است. با توجه به نرمال بودن توزیع، جهت تبیین و تفسیر متغیرهای تحقیق، از آزمون t تک نمونه‌ای با مقدار آزمون برابر عدد ۳ (Test Value=3) و فاصله اطمینان ۹۵٪ (خطای ۵٪) استفاده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای برای متغیرهای پژوهش

عامل	P-Value Sig. (2-tailed)	میانگین	انحراف معیار	آزمون t
خصیصه شخصیتی	۰/۰۰۰	۴/۲۳	۰/۶۳۱	۴/۰۸۴
صداقت و تواضع	۰/۰۰۰	۴/۶۵	۰/۶۰۸	۲/۶۵۱
ثبات عاطفی	۰/۰۰۰	۴/۴۷	۰/۶۲۱	۳/۸۳۸
برون‌گرایی	۰/۰۰۰	۴/۳۱	۰/۴۷۱	۷/۶۳۲
سازش‌پذیری	۰/۰۰۰	۲/۳۱	۰/۵۹۸	۶/۵۰۶
وظیفه‌شناسی	۰/۰۰۰	۴/۴۲	۰/۶۴۵	۵/۲۸۵
تجربه‌پذیری	۰/۰۰۰	۴/۲۹	۰/۵۴۷	۵/۴۶۱
سازگاری میان فرهنگی	۰/۰۰۰	۴/۱۲	۰/۶۱۹	۶/۱۷۰
عمومی	۰/۰۰۰	۴/۱۸	۰/۶۴۳	۴/۱۷۵
متقابل	۰/۰۰۰	۴/۲۲	۰/۶۸۵	۳/۶۸۷
کاری	۰/۰۰۰	۴/۳۱	۰/۶۹۳	۲/۹۲۳
عملکرد شغلی	۰/۰۰۰	۴/۲۳	۰/۶۳۱	۴/۵۶۷
زمینه‌ای	۰/۰۰۰	۴/۶۵	۰/۶۰۸	۳/۲۲۲

عامل	P-Value Sig. (2-tailed)	میانگین	انحراف معیار	آزمون t
وظیفه‌های	۰/۰۰۰	۴/۴۷	۰/۶۲۱	۳/۱۸۹

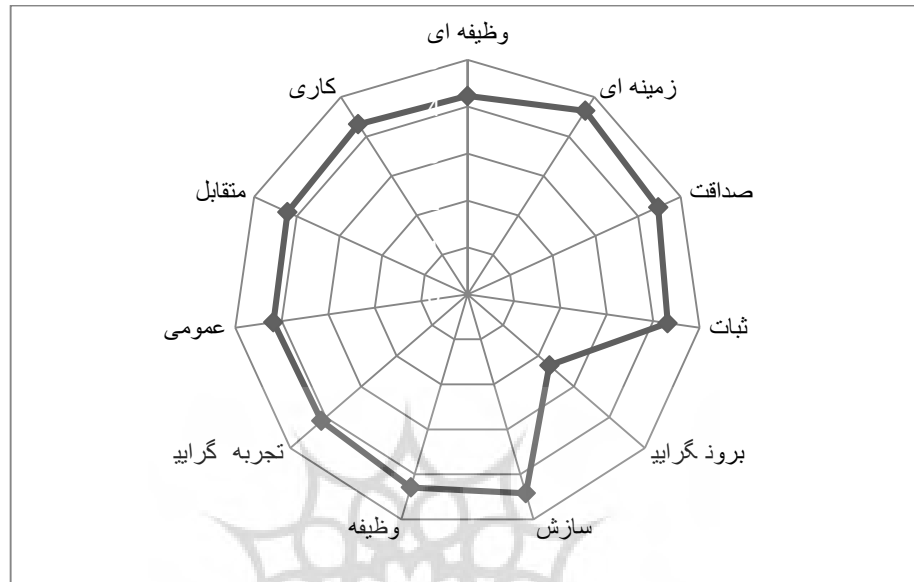
در جدول ۴ میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای پژوهش نشان داده شده است. بین تمامی متغیرهای پژوهش همبستگی مثبت و معناداری ( $\text{sig} < 0.01$ ) وجود دارد.

جدول ۴. میانگین انحراف معیار و همبستگی بین متغیرها

متغیرها	$\bar{X}$	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱. وظیفه‌های	۱/۲۳	۰/۶۲۱	۱										
۲. زمینه‌های	۱/۶۵	۰/۶۰۸	۰/۳۵۲	۱									
۳. صداقت	۱/۴۷	۰/۶۲۱	۰/۲۷۶	۰/۳۲۹	۱								
۴. ثبات	۱/۳۱	۰/۴۷۱	۰/۳۸۹	۰/۳۰۷	۰/۲۹۳	۱							
۵. برونگرایی	۱/۳۱	۰/۵۹۸	۰/۵۸۹	۰/۴۵۵	۰/۴۴۶	۰/۶۳۶	۱						
۶. سازش	۱/۴۲	۰/۶۴۵	۰/۴۰۵	۰/۳۶۴	۰/۳۶۴	۰/۴۸۰	۰/۵۷۴	۱					
۷. وظیفه	۱/۲۹	۰/۵۴۷	۰/۴۶۵	۰/۴۸۸	۰/۳۱۳	۰/۴۳۶	۰/۵۵۵	۰/۵۷۳	۱				
۸. تجربه‌گرا	۱/۱۲	۰/۶۱۹	۰/۴۴۵	۰/۳۵۸	۰/۳۳۷	۰/۴۰۴	۰/۵۹۲	۰/۴۷۲	۰/۵۵۰	۱			
۹. عمومی	۱/۱۸	۰/۶۴۳	۰/۴۲۷	۰/۱۸۵	۰/۴۹۳	۰/۴۵۱	۰/۴۶۳	۰/۳۳۰	۰/۳۴۹	۰/۳۴۹	۱		
۱۰. متقابل	۱/۲۲	۰/۶۸۵	۰/۴۶۰	۰/۴۲۴	۰/۴۴۴	۰/۵۶۵	۰/۴۷۱	۰/۴۶۲	۰/۳۳۳	۰/۴۱۶	۰/۳۳۳	۱	
۱۱. کاری	۱/۳۱	۰/۶۹۳	۰/۵۰۰	۰/۲۴۰	۰/۵۰۱	۰/۳۳۰	۰/۳۹۹	۰/۴۴۶	۰/۴۵۹	۰/۵۰۴	۰/۳۰۳	۰/۴۵۹	۱

\*کلیه ضرایب همبستگی در سطح  $\rho > 0.01$  معنادار بودند

با توجه به نتایج جدول ۴ یافته‌ها نشان می‌دهند که بین خصیصه شخصیتی و متغیرهای عملکرد شغلی کارکنان و سازگاری میان فرهنگی رابطه مثبت و معناداری برقرار است و این رابطه در سطح اطمینان ۹۹ صدق می‌نماید.



نمودار ۲. بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

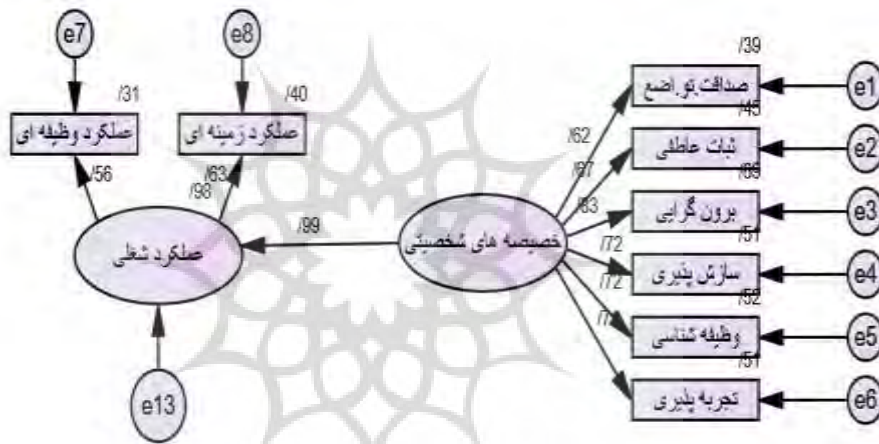
**نتایج تحلیل عاملی.** پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه-گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده به‌طور مجزا مورد آزمون قرار گیرند. از این‌رو شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) مورد ارزیابی قرار گرفتند که آزمون شاخص‌های برازش برای مدل‌های تحلیل عاملی تأییدی حاکی از آن است که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای آشکار) به‌خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را به‌خوبی 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	
خصیصه شخصیتی	تجربه‌پذیری	۰/۸۸	۰/۰۰۰	سازگاری میان فرهنگی	سازگاری کاری	۰/۹۳	۰/۰۰۰	
	وظیفه‌شناسی	۰/۹۳	۰/۰۰۰		سازگاری متقابل	۰/۹۰	۰/۰۰۰	
	سازش‌پذیری	۰/۸۲	۰/۰۰۰		سازگاری عمومی	۰/۷۵	۰/۰۰۰	
	عملکرد شغلی	برون‌گرایی	۰/۸۹	۰/۰۰۰	عملکرد وظیفه‌ای	عملکرد وظیفه‌ای	۰/۷۵	۰/۰۰۰
		ثبات عاطفی	۰/۷۹	۰/۰۰۰		عملکرد زمین‌های	۰/۷۶	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، در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت که سؤالات به‌خوبی متغیرهای مشاهده را می‌سنجند. مدل‌سازی معادلات ساختاری ابزاری قدرتمند در دست تحقیق‌گر است که وی را در چگونگی تدوین مبانی و چارچوب نظری تحقیق در قالب مدل اندازه‌گیری و ساختاری یاری می‌رساند. علاوه بر آن، با بهره‌گیری از داده‌های تجربی امکان آزمون مدل تدوین‌شده را به‌عنوان یک کل فراهم آورده و با شاخص‌هایی که در برابر تحقیق‌گر قرار می‌دهد وی را در اصلاح و بهبود مدل تعیین‌شده راهنمایی می‌کند. آنچه مدل‌سازی معادله ساختاری را قدرتمند ساخته یکی آن است که به لحاظ روش‌شناسی از دقت بالایی برخوردار است و دیگر آن که به لحاظ کاربردی با شرایط واقعی زندگی اجتماعی بسیار نزدیک است. به لحاظ روش‌شناختی از دقت بالایی برخوردار است چرا که با متغیرهای پنهان واقعاً به‌عنوان سازه‌هایی برخوردار می‌کند که در سنجش آن‌ها خطا وجود دارد و به لحاظ کاربردی به واقعیت زندگی اجتماعی نزدیک می‌شود چرا که در فضایی چند متغیره امکان تحلیل داده‌ها را فراهم می‌کند. محقق با توجه به تلاشی که در تدوین مدل نظری خود و گردآوری داده‌ها به انجام رسانده است این

انتظار را دارد که برازش داده‌ها به مدل در تحقیق او بر اساس معیارهای قابل قبول علمی باشد. طریق متعددی برای برآورد نیکویی برازش کلی مدل با داده‌های مشاهده‌شده وجود دارد. در این مقاله شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل شاخص ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب RMSEA که در آن مقدار پایین‌تر از ۰/۰۸ را نشان‌دهنده برازش مناسب مدل می‌دانند. از سوی دیگر تحقیق‌گران مقدار مجذور کای نسبی مناسب را کمتر از ۳ قابل قبول می‌دانند. نمرات شاخص‌های AGFI، GFI، NFI، RMSEA، CFI، IFI، TLI بین صفر تا یک متغیر است که هر چه به یک نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است که البته نمرات بالای ۰/۹۰ مناسب‌ترین برازش مدل را دارد. روش تخمین مورد استفاده، حداکثر راست‌نمایی است. این روش شاخص‌های مناسب‌تری را نسبت به سایر روش‌های تخمین گزارش می‌کند. در این تحقیق برای ارزیابی نیکویی برازش تمامی مدل از معیارهای AGFI، GFI، NFI، RMSEA، NNFI، CFI استفاده شده است. در زیر تمامی مدل‌هایی که برای پاسخگویی به سؤالات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته‌اند به همراه نتایج نیکویی برازش آورده شده‌اند:



نمودار ۲. بررسی تأثیر خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل اثر خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان

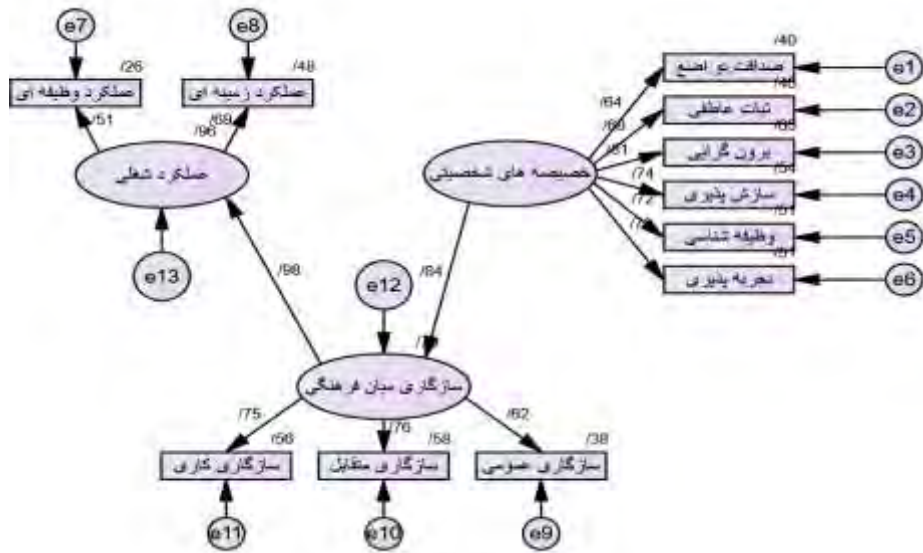
شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	۰/۰۸	۰/۰۵۹
نسبت خی دو ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۳	۲/۶۴۰
بrazندگی (GFI)	۰/۹۰	۰/۹۲۱

مقدار گزارش شده	حد مطلوب آماره	شاخص
۰/۹۴۶	ع ۰/۹۰	برازندگی تعدیل یافته (AGFI)
۰/۹۲۷	ع ۰/۹۰	برازش مقایسه‌ای (CFI)
۰/۹۷۳	ع ۰/۹۰	برازش نرم (NFI)
۰/۹۰۸	ع ۰/۹۰	برازش غیر نرم (TLI)
۰/۹۳۶	ع ۰/۹۰	برازش افزایشی (IFI)

با توجه به خروجی مدل شاخص‌های از نوع برازش مطلق نشان می‌دهند که تا چه میزان مدل فرضی پیشنهادی شبیه به مدل مشاهدات است. مقدار این دسته از شاخص‌ها بر اساس ماتریس مانده‌ها<sup>۱</sup>، درجه آزادی و تعداد نمونه‌ها تعیین می‌شود. با توجه به خروجی مدل و نتایج مقدار شاخص‌های برازش مطلق به این صورت بیان می‌شود که؛ ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA) برابر با ۰/۰۵۹ است (مقدار قابل قبول کمتر و مساوی ۰/۰۸)، نسبت خی دو برابر با ۲/۶۴۰ (مقدار قابل قبول کمتر از ۳)، برازندگی (GFI) برابر با ۰/۹۲ است (مقدار قابل قبول بزرگ‌تر و مساوی ۰/۹۰) از آنجایی که تمامی شاخص‌های برازش مطلق در حد قابل قبولی قرار دارند می‌توان نتیجه گرفت که برازش مدل از نظر شاخص‌های برازش مطلق مورد تأیید قرار گرفته و در وضعیت مناسبی قرار دارد. شاخص‌های برازش تطبیقی نشان‌دهنده موقعیت نسبی مدل بین بدترین برازش (صفر) و بهترین برازش (یک) هستند. آستانه پذیرش شاخص‌های این گروه برای برازش خوب ۰/۹ است. با توجه به خروجی مدل از آنجایی که مقادیر شاخص‌های تطبیقی (CFI، NFI، TLI، NFI، IFI) همگی بالای ۰/۹ است می‌توان بیان نمود که وضعیت مدل بر اساس شاخص‌های برازش تطبیقی مناسب گزارش می‌شود و به عبارتی می‌توان بیان نمود که برازش مدل می‌تواند ۰/۹۵ بهبود یابد. شاخص‌های برازش مقتصد، برای مقایسه مدل‌های مختلف با پارامترهای متفاوت استفاده می‌شوند و مقدار آن‌ها برای تصمیم‌گیری روی پذیرش یا رد کردن مدل به کار نمی‌رود. مقدار شاخص برازش مقتصد پژوهش (AGFI) برابر با ۰/۹۴ است از آنجایی که برای شاخص‌های برازش مقتصد آستانه پذیرشی وجود ندارد می‌توان بیان نمود که این مقدار در حد مناسبی قرار دارد.

<sup>۱</sup> Residuals





نمودار ۳. تأثیر خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی متغیر سازگاری میان فرهنگی

جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل تأثیر خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی متغیر سازگاری میان فرهنگی

شاخص	حد مطلوب آماره	مقدار گزارش شده
ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب (RMSEA)	$\leq 0.08$	۰/۰۴۱
نسبت خی دو ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۳	۲/۷۸۸
برازندگی (GFI)	$\geq 0.90$	۰/۹۸۹
برازندگی تعدیل یافته (AGFI)	$\geq 0.90$	۰/۹۶۵
برازش مقایسه‌ای (CFI)	$\geq 0.90$	۰/۹۵۹
برازش نرم (NFI)	$\geq 0.90$	۰/۹۴۳
برازش غیر نرم (TLI)	$\geq 0.90$	۰/۹۲۳
برازش افزایشی (IFI)	$\geq 0.90$	۰/۹۸۱

جدول ۸. ضریب مسیر و معناداری آن و بررسی فرضیه‌های تحقیق

رابطه مورد بررسی	ضریب مسیر	CR	p-مقدار	نوع رابطه
خصیصه‌های شخصیتی ← عملکرد شغلی	۰/۹۹	۱۲/۸۵۸**	۰۰۰	افزایشی
خصیصه ← سازگاری ← عملکرد شغلی	۰/۸۴ و ۰/۹۸	۱۱/۳۲۵**	۰۰۰	افزایشی

با توجه به جدول ۸ و آزمون فرضیات اصلی پژوهش، مشاهده می‌شود که فرضیات اصلی پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردند. در توضیح آزمون فرضیات اصلی باید گفت که با توجه به مقدار بحرانی (CR) که برای تمامی فرضیات دارای مقدار بیش از ۱/۹۶ است و مقدار (P) که کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ است، در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیات پژوهش تأیید می‌گردند. لذا با توجه به جدول ۷ می‌توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵٪ در شرکت نفت خصیصه‌های شخصیتی با ضریب رگرسیونی ۰/۹۹ و مقدار بحرانی ۱۲/۸۵۸ تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. همچنین در شرکت نفت خصیصه شخصیتی از طریق سازگاری میان فرهنگی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

##### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با توجه به مقدار P-value به دست آمده ( $0 < 0/05$ ) فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت پالایش نفت تهران تأثیر معناداری دارد. نتایج حاصل از دو پژوهش زیر با نتایج تحقیق حاضر در بیشتر موارد هماهنگ است: کریمی [۱۳]، در تحقیقی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) پرداخت. نتایج تحقیقی نشان می‌دهد بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) رابطه معناداری وجود دارد. در مورد فرضیه شماره ۲ و ۵ بین ویژگی شخصیتی وجدان و ثبات هیجانی با عملکرد شغلی در هیچ‌یک از مؤلفه‌های آن رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود و در مورد فرضیه کلی در کل سه ویژگی برونگرایی، ثبات هیجانی، سازگاری پیش‌بینی کننده معتبری از عملکرد شغلی هستند و ۳۰ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط این ویژگی‌ها تبیین می‌شود. همچنین بین آموزش و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد و ۹ درصد واریانس عملکرد شغلی توسط آموزش تبیین می‌شود. همچنین رابطه تعاملی

معنادار بین شخصیت و آموزش در پیش‌بینی عملکرد شغلی مشاهده نمی‌شود. رابطه بین سن و سابقه با عملکرد معنادار نیست و بین دو جنس از لحاظ عملکرد تفاوت معناداری وجود ندارد.

اما دو پژوهش زیر نتایج متفاوت با نتایج پژوهش حاضر دارند: اسدنیا و همکاران [۲] در مقاله‌ای با عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز» به بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز پرداخته‌اند. نتایج آزمون  $t$  نشان داده است که میان عملکرد شغلی کتابداران این دو دانشگاه تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین بر اساس تحلیل رگرسیون متغیرهای وجدانی بودن و روان رنجوری پیش‌بینی‌های قوی عملکرد شغلی بودند که ۴۰ درصد واریانس عملکرد شغلی را تبیین نمودند. همچنین؛ با توجه به مقدار  $P$ -value به دست آمده ( $0.05 < 0$ ) فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت خصیصه‌های شخصیتی بر عملکرد شغلی کارکنان با توجه به میانجی‌گری متغیر سازگاری میان فرهنگی تأثیر دارد. نتیجه حاصل قابل قیاس با نتایج تحقیقات زیر است و روند همسویی با آن‌ها نشان می‌دهد: شو و همکاران [۲۴] در مقاله‌ای با عنوان «ویژگی‌های شخصیتی هکزاگو (صداقت-تواضع، عاطفی، برونگرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، و باز بودن 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 ویژگی‌های شخصیتی پنج بزرگ و تطابق بین فرهنگی به خوبی بیان شده است، اما دانش کمی در مورد مدل‌های 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 گردد. پژوهش حاضر ویژگی‌های شخصیتی بر اساس شش عامل و چهار عاملی هوش فرهنگی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های تعدیل بین فرهنگی برای یک نمونه ۳۵۵ نفری از دانشجویانی که در 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 بین فرهنگی دانشجویان را در طول و بالای ویژگی‌های صداقت-تواضع، عاطفی، برونگرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی، و باز بودن به تجربه را نشان می‌دهد. کریمی [۱۳] در تحقیقی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) پرداخت. نتایج تحقیقی نشان می‌دهد بین ویژگی‌های شخصیتی برونگرایی، ثبات هیجانی و سازگاری با عملکرد شغلی (زمینه‌ای - وظیفه‌ای) رابطه معناداری وجود دارد. در مورد فرضیه شماره ۲ و ۵ بین ویژگی شخصیتی وجدان و ثبات هیجانی با عملکرد شغلی در هیچ‌یک از

مؤلفه‌های آن رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود و در مورد فرضیه کلی در کل سه ویژگی برونگرایی، ثبات هیجانی، سازگاری پیش‌بینی کننده معتبری از عملکرد شغلی هستند و ۳۰ درصد از واریانس عملکرد شغلی توسط این ویژگی‌ها تبیین می‌شود. همچنین 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 نمی‌شود. رابطه بین سن و سابقه با عملکرد معنادار نیست و بین دو جنس از لحاظ عملکرد تفاوت معناداری وجود ندارد. اکثر سازمان‌های تلاش می‌کنند تا با ارائه خدمات بهتر و مطلوب و بهبود عملکرد، اعتماد را جلب نمایند. در این راستا، سازمان‌ها بایستی رویکردهای نوین مدیریتی و ارزش این رویکردها را به‌عنوان مکانیزمی برای ارتقای عملکرد شغلی درک کنند. نتایج نشان داده است که سازمان‌ها گرایش چندانی برای به‌کارگیری رویکردهای نوین مدیریتی ندارند و پایبند به رویکردهای کلاسیک، مکانیکی و فاقد انعطاف هستند. در ذیل پیشنهادهایی برای توسعه و نهادینه نمودن عملکرد شغلی کارکنان مبتنی بر خصیصه‌های شخصیتی و سازگاری میان فرهنگی در سازمان ارائه می‌شود:

- معطوف کردن توجه کارکنان به قوانین، آیین‌نامه‌های انضباطی و ...
- 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 به جهت بالا بردن عزت نفس، توانایی و آمادگی کارکنان.
- انتقال تجربیات خدمتی کارکنان قدیمی به کارکنان سنوات خدمتی پایین‌تر.
- افراد وظیفه‌شناس و افرادی که پایبند اصول سازمانی و فردی می‌باشند و برای موفقیت در کار تلاش می‌کنند در بخش‌های متفاوت شرکت نفت شناسایی شده و نسبت به تشویق آنان اقدام شود.
- بدون هیچ‌گونه باندبازی در سازمان صرفاً افراد وظیفه‌شناس و افراد موفق به‌عنوان کارکنان ساعی معرفی تا این امر باعث ترغیب سایرین گردد.
- نسبت به تنبیه و در حد امکان انتقال کارکنان فاقد کارایی و وظیفه‌شناس اقدام گردد.
- به جهت ترغیب و تشویق کارکنان وظیفه‌شناس مبلغی به‌عنوان پاداش نقدی به آن‌ها اعطاء گردد.
- سازمان اقدام به انجام مشاوره‌های فردی و گروهی برای کارکنان نماید و نیز دفتر خدمات مشاوره‌ای برای کارکنان راه‌اندازی نماید تا مهارت‌های مقابله را فراگرفته و استرس‌های شغلی را مدیریت کنند.
- مشاغل مهم و حساس را به افرادی که دارای خویشن‌داری بالایی هستند داده شود.

- موضوع سلامت و توانمندی روان‌شناختی قبل از استخدام توسط گزینش افراد مدنظر قرار گیرد.
- شرکت نفت سازمانی است که با توجه به حساسیت بالای آن، می‌بایست کارها در آن با تأمل و احتیاط بالایی انجام شود و گاهاً تعجیل در کار تبعات جبران‌ناپذیری را به بار آورده است لذا توری آموزش‌های لازم به کارکنان داده شود که در عین سرعت کارها با احتیاط انجام شود.



## منابع

1. Adenuga, M, 2013, who suffers more from job insecurity? A meta° analytic review, *Applied Psychology: An International Review*, 57, 272° 303.
2. Asadnia, P. Jalilpour, V. Ahmadi, M. Baryaji, 2016, The Relationship between Personality Characteristics and Job Performance among Librarians of the Libraries of Shahid Chamran University and Jundishapur University of Medical Sciences, Ahwaz, *Journal of Information Management Science and Technology*, Vol. 1, No. 2, pp. 157-142. (In Persian)
3. Atkinson, R. V. Atkinson, R.V. Hilgard, E. 2006, *The Background of Psychology*, Translated by Mohammad Taghi Barahani, Roshd Publishing, First Edition, Tehran. (In Persian)
4. Azad, R. 2013, Relationship between introversion and extroversion with anxiety, Internet article address. (In Persian)
5. Belak, L, 1988, Ethical Issues in Human Resources Systems. *Human Resource Management Review*. No.11. 11-29.
6. Borman, W. C., Motowildo, S. J.,1997, A Theory of individual differences in task and contextual performance, *Human Performance*, 10: 71° 83.
7. Cherimblo, L, 2015, the structure of phenotypic personality Traits, *American psyche*, 48(1):26-34.
8. 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.
9. Gholami,T. 2015, The study of the role of moderator of personality constructs on the relationship between time management and self-efficacy of Rafsanjan University of Medical Sciences staff members, thesis for master's degree, Islamic Azad University of Rafsanjan. (In Persian)
10. Griffin, G. Moorhead, 2011, *Organizational Behavior*, Translation by Seyyed Mehdi Alvani and Gholamreza Memarzadeh, Morvarid Publications, Twelveth Edition, Tehran.
11. Hafnidar, 2013, The relationship among five factor model of personality, spirituality and forgiveness, *international journal of social science and humanity*, vol.3, No.2.
12. Hoseini robot, H. Rahimnia, 2013, The Effect of Emotional Workforce Strategies on Job Performance by Emotional Burnout, *Quarterly Journal of Strategic Management Studies*, Vol. 5, No. 19
13. Karimi, G.H. 2009, *Monitoring in Virtual Organizations*. (In Persian)
14. Kavandi, M. Safouraei Parizi, 2014, Cross-cultural adaptation; A phenomenon far from the point of view, *Women's studies, Pathology of*

- women's issues, Cultural Pathology, Zahoora, Fifth Summer, 2012, No. 13. (In Persian)
15. Khoshvaghti, 2014, Staff Performance Evaluation (Article), Strategy and Management Site. (In Persian)
  16. 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.
  17. Man, J.S. 2012, Methods of Staff Performance Evaluation, Gholam Ali Sarmad Translation, Ta'avon Publishing, New Volume, No. 29, pp. 73-68.
  18. Muchinsky, P, 2010, Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology, Wadworth.
  19. Podsakoff, P & MacKenzie, S & Paine, J & Cachrach, D, 2010, Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, Journal of Management, 26: 513° 563.
  20. osanlou, S. Khoddami, 2014, Investigating the Effect of Cultural Intelligence on Cultural Shock, Intercultural Adjustment and Performance, Journal of Socio-Cultural Development Studies, Volume 2, Issue, Pages 96-75. (In Persian)
  21. Rezaei, V. 2012, Staff performance and factors affecting it, Secret Management Site. (In Persian)
  22. Rouhi MirHoseini, M. 2014, A Study on the Relationship between the Degree of Virtualization of an Organization and the Performance of Employees in Kerman Tax Administration, Thesis for Master Degree, Islamic Azad University of Rafsanjan Branch. (In Persian)
  23. Saadat, 2011, Human Resources Management, Samt Publishing, Fourteenth edition, Tehran. (In Persian)
  24. Shu, F.; Samuel T. M. and Roya A., 2017, The HEXACO personality traits, cultural intelligence, and international student adjustment, Personality and Individual Differences 106, 21° 25.
  25. Zahrakar, M. 2012, Organization Culture and Organizational Effectiveness, Export Development Magazine, thirteenth, No. 79, p. 14. (In Persian)