

هوش فرهنگی و رابطه آن با عملکرد شغلی خبرنگاران روزنامه‌ها و خبرگزاری‌های

ایرانی دارای نسخه انگلیسی

مرجان گلپیرا^۱

مجید رضاییان^۲

حسین بصیریان جهرمی^۳

چکیده

هدف این پژوهش آن است تا رابطه بین هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران روزنامه‌ها و خبرگزاری‌های ایرانی دارای نسخه انگلیسی را بررسی کند. جامعه آماری شامل کلیه خبرنگاران روزنامه‌ها و خبرگزاری‌های شهر تهران است که نسخه انگلیسی زبان دارند. تعداد این افراد ۱۳۰ نفر است که ۱۱۳ نفر از آنها به پرسشنامه‌ها جواب دادند. برای گردآوری داده‌ها در این تحقیق از شیوه پیمایش و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای سنجش هوش فرهنگی از تست مرکز هوش فرهنگی (۲۰۰۵) در آمریکا و برای عملکرد شغلی از تست پترسون (۱۹۹۰) استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با بهره‌جستن از روش کمی و نرم‌افزار آماری SPSS صورت گرفت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ۰/۹ درصد پاسخگویان از نظر هوش فرهنگی در سطح کم، ۲۲/۱ درصد در سطح متوسط، ۶۰/۲ درصد در سطح زیاد و ۱۶/۸ درصد در سطح بسیار زیاد، هستند. همچنین این نتایج حاکی از آن است که از نظر عملکرد شغلی ۶/۲ درصد پاسخگویان در سطح متوسط، ۳۹/۸ درصد در سطح زیاد و ۵۴ درصد در سطح بسیار زیاد، هستند. آزمون فرضیات تحقیق نیز گویای آن است که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه همبستگی وجود ندارد و در میان مولفه‌های هوش فرهنگی نیز، این رابطه تنها درباره بُعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی ملاحظه می‌شود.

واژگان کلیدی: خبرنگاران، رسانه، عملکرد شغلی، فرهنگ، هوش فرهنگی

مقدمه و طرح مسئله

گسترش روزافزون دامنه نفوذ رسانه‌های جمعی، توسعه پیش از پیش حمل و نقل و افزایش چشمگیر مسافرت‌ها و مهاجرت‌های افراد از جامعه‌ای به جامعه دیگر، جهان را در چند دهه‌ی اخیر از نظر ارتباطات انسانی به صورت دهکده‌ای درآورده است.

در چنین شرایطی انتظار می‌رود انسانها از محیط فرهنگی خود فراتر رفته و در تعامل مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف قرار گیرند. بدیهی است این نکته برای تمامی شهروندان یک جامعه، به یک صورت و اندازه نیست بلکه در میان گروه‌هایی از افراد که به دلایل شغلی و حرفه‌ای با شهروندان سایر جوامع در ارتباط هستند، از نقش و اهمیت بیشتری برخوردار است. از جمله این گروه‌ها می‌توان به راهنمایان تور، کارکنان هتل‌ها، متصدیان موزه‌ها، کارکنان وسایل حمل و نقل، دیپلمات‌ها و ... اشاره کرد که هر کدام به نوعی با افرادی از فرهنگ‌های مختلف، روبرو می‌شوند. در این

^۱ دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، رشته مدیریت رسانه، دانشکده فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه سوره، تهران. (نویسنده مسئول).

mgolpira@yahoo.com

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه سوره. majidrezaeian45@gmail.com

^۳ مدرس دانشگاه سوره. hossein.basirian@gmail.com

میان لازم است به خبرنگاران نیز اشاره کرد، به ویژه آن دسته از خبرنگارانی که برای تهیه خبر، ناگزیر از برقراری ارتباط با افراد خارجی، در داخل و یا خارج از جامعه خود هستند.

برقراری ارتباط بین شهروندان یک جامعه به سبب تشابه فرهنگی، با سهولت انجام می شود ولی هنگامی که قرار بر ارتباط با افراد بیگانه است، تنوع فرهنگی به عنوان مانع جدی به شمار می رود چرا که نحوه برقراری ارتباط و استفاده از نمادهای کلامی و غیر کلامی، از جامعه ای به جامعه دیگر فرق می کند و در برخی از موارد، صرف دانستن زبان یا لهجه طرف مقابل نمی تواند مشکل یاد شده را بصورت کامل مرتفع نماید چرا که هریک از واژگان در بستر فرهنگ، معنای خاصی را در ذهن افراد آن بوجود می آورد که این نکته فراتر از معنای سطحی آن واژه است و چه بسا بی توجهی بدین نکته، می تواند موجب سوء تفاهم و در نتیجه عدم برقراری ارتباط اثر بخش باشد.

مطالعات انجام شده گویای آن است که امکان برقراری ارتباط موثر با افرادی که از فرهنگ های مختلف هستند نیازمند برخورداری از یک هوش، استعداد و مهارت خاصی است که دارنده آن می تواند با سهولت بیشتری با افراد بیگانه به تعامل پرداخته و با آنها ارتباط برقرار کند.

روانشناسان این استعداد و مهارت را بعنوان یکی از انواع چند گانه هوش دانسته و از آن به هوش فرهنگی یاد می کنند. انتظار می رود میزان برخورداری افراد از این هوش به عنوان عاملی موثر در اثر بخشی ارتباط با دیگران به شمار آید. به تعبیر دیگر افرادی که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار هستند، به سرعت متوجه تغییرات فرهنگی می شوند و به راحتی از عهده تفاوت های فرهنگی بر می آیند و رفتارهای خود را چنان تنظیم می کنند که باعث تعامل بهتر و رنجش کمتر بین فرهنگی شود. آنها به آشکار می دانند چه رفتاری مناسب است و از این دانش به طور مؤثری بهره می گیرند (تامس و اینکسون، ۲۰۰۹).

از جمله مسائلی که ذهن مدیران در هر سازمانی را به خود معطوف می دارد میزان عملکرد کارکنان شاغل در آن است. عملکرد شغلی، به دلیل اهمیت بهره وری بالا در محل کار، از نقش خاصی در سازمان ها برخوردار است (هانتز و هانتز، ۱۹۸۴) و از این رو مدیران همواره به طرق مختلف سعی در ارتقاء آن دارند. این نکته در مورد مراکز خبری نیز صدق می کند به نحوی که مدیران این گونه مراکز انتظار دارند تا خبرنگاران که در واقع نیروهای خط مقدم در گردآوری و مبادله اخبار هستند، از عملکرد بهتری برخوردار باشند.

بدیهی است از آنجا که خبرنگاران به ویژه آن دسته که از مرزهای محلی فراتر رفته و با افراد بیگانه ارتباط برقرار می کنند، چنانچه از هوش فرهنگی بیشتری برخوردار باشند انتظار می رود از عملکرد بهتری برخوردار شوند البته این نکته تا کنون در حد یک حدس منطقی باقی مانده و کوششی برای آزمون آن صورت نگرفته است.

بر پایه آنچه آورده شد می توان هدف اصلی این پژوهش را عبارت از شناسایی میزان هوش فرهنگی و رابطه آن با عملکرد شغلی خبرنگاران روزنامه ها و خبرگزاری های ایرانی دارای نسخه انگلیسی دانست. بنابراین پرسش اصلی تحقیق را می توان به صورت زیر ارائه کرد:

"آیا بین هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنان، رابطه ای وجود دارد؟"

⁴ Thomas & Inkson

⁵ Hunter & Hunter

نظر به آنکه هوش فرهنگی از ابعاد مختلفی تشکیل شده، موارد زیر را می‌توان به عنوان سوالات فرعی تحقیق ارائه کرد:

- چه رابطه‌ای بین بُعد فراشناختی هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه است؟
- چه رابطه‌ای بین بُعد شناختی هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه وجود دارد؟
- چه رابطه‌ای بین بُعد انگیزشی هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه وجود دارد؟
- چه رابطه‌ای بین بُعد رفتاری هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه هست؟

ادبیات نظری تحقیق

الف- پیشینه پژوهش

درباره هوش فرهنگی و رابطه آن با عملکرد شغلی تحقیقات مختلفی در داخل و خارج از کشور انجام شده که از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

جدول ۱- پیشینه تحقیق

| نام محقق | سال انتشار | عنوان تحقیق | مهمترین یافته |
|-----------------|------------|--|---|
| درویش و همکاران | ۱۳۹۲ | بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران | بین هوش فرهنگی و عملکرد پرستاران رابطه معنادار وجود ندارد، اما بین هوش فرهنگی رفتاری و عملکرد آنها رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد. |
| کروبی و همکاران | ۱۳۹۵ | تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: راهنمایان تور ورودی شهر تهران) | هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی راهنمایان تور ورودی تأثیر مثبت و معناداری دارد ابعاد چهارگانه‌ی هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی، رفتاری) نیز بر عملکرد شغلی راهنمایان مطابقت داشت. |
| کارگر برزی | ۱۳۹۲ | بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی مدیران مدارس متوسطه دخترانه شهرستان رفسنجان | بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی مدیران رابطه معنادار وجود دارد. همچنین این رابطه بین هوش فرهنگی فراشناختی و شناختی با عملکرد شغلی وجود داشته، ولی بین هوش فرهنگی انگیزشی و رفتاری با عملکرد شغلی مشاهده نشد. |

| | | | |
|--|--|------|-----------------------|
| بین هوش فرهنگی و هر یک از ابعاد چهار گانه آن با عملکرد شغلی کارکنان رابطه ای معنادار و مثبت وجود دارد. همچنین مولفه انگیزشی بیشترین تأثیر، و مولفه رفتاری کمترین تأثیر را در عملکرد کارکنان داشته است. | تحلیل تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد کارمندان در گروه صنعتی آذران (استان اصفهان) | ۱۳۹۳ | نصر اصفهانی و همکاران |
| هر چند هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی پرستاران تأثیر معناداری ندارد، اما بین ابعاد انگیزشی و شناختی هوش فرهنگی با عملکرد رابطه وجود داشت. | تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی پرستاران با میانجی گری رضایت شغلی پرستاران (مورد مطالعه: بیمارستان های دولتی شهر مشهد) | ۱۳۹۵ | خماریان |
| بین هوش فرهنگی و عملکرد فردی رابطه معنادار وجود دارد. البته این رابطه تنها بین سه بُعد از چهار بعد هوش فرهنگی با عملکرد فردی مشاهده می شود. | رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی | ۱۳۹۶ | بدری آذرین و هوشنگ |
| بین هوش فرهنگی و هر یک از ابعاد چهار گانه آن با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان رابطه معنادار وجود دارد. | تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان: یک مطالعه تجربی در بیمارستان ملک عبدالعزیز در عربستان سعودی | ۲۰۱۳ | نافعی |
| نشان داد که هوش فرهنگی به طور قابل توجهی به عملکرد وظیفه ای کمک می کند و سازگاری فرهنگی نقش واسطه کامل در رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای را دارد. | با عنوان هوش فرهنگی و عملکرد شغلی: یک مطالعه تجربی متغیرهای تعدیل و واسطه | ۲۰۱۷ | مقاله جوتی و کور |
| در میان ابعاد چهار گانه هوش فرهنگی، تنها بعد فراشناختی و رفتاری، عملکرد شغلی را پیش بینی می کند. | هوش فرهنگی: اندازه گیری و تأثیر آن بر قضاوت فرهنگی و تصمیم گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه ای | ۲۰۰۷ | انگ و همکاران |

با مروری بر مطالعات انجام شده می توان دریافت رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی از قاعده معینی پیروی نمی کند به نحوی که در برخی از موارد وجود این رابطه تأیید و در برخی دیگر رد شده است.

ب- تعریف مفاهیم اصلی

- **هوش فرهنگی:** جهانی شدن سریع منجر به یک محیط تجاری پیچیده، پویا و نامشخص تر از همیشه شده است (تامس و اینکسون، ۲۰۰۹) و در این میان آن دسته سازمان ها، شرکت ها و یا افرادی که با فرهنگ های دیگر آشنایی دارند از دیگران سبقت خواهند گرفت (انگ و اینک پن، ۲۰۰۸ به نقل از ملاند و واتن برگ ۲۰۱۷). اندیشمندان مدیریت با مطالعه بر روی عملکرد افراد در محیط های چند فرهنگی، بعدی از هوش را به نام هوش فرهنگی شناسایی کرده اند که به کارگیری و توانمندسازی آن عاملی مؤثر در بهبود عملکرد افراد در چنین محیط هایی محسوب می شود. هوش فرهنگی اولین بار توسط (ارلی و انگ، ۲۰۰۳) مطرح شد. آنها هوش فرهنگی را یک مهارت ضروری دانسته که فرد را قادر می سازد تا به راحتی با فرهنگ های دیگر کنار آید و در کنار مردمی که آن فرهنگ را دارند زندگی کند. انسان از چندین نوع هوش برخوردار است. هوشی که در حله اول همه ما را به یاد آن می اندازد آی کیو یا توانایی به دست آوردن دانش و مهارت و اعمال آن است که بیشتر در محیط های آموزشی مورد توجه قرار گرفته می شود. هوش فرهنگی (سی کیو) از دیگر انواع هوش است که در محیط هایی که تنوع فرهنگی دارند معنی پیدا می کند و قابل مقایسه با هوش هیجانی و احساسی (بریزلین و همکاران، ۲۰۰۶) و در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است. هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثر بخش در موقعیت های است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و نقش آن انطباق با موقعیت ها و تعاملات میان فرهنگی است که برای موفقیت فرد در گروه های کاری چند فرهنگی مفید است (پیترسون، ۲۰۰۴ به نقل از کروی ۱۳۹۵).

هوش فرهنگی نشان دهنده یک سیستم تعاملی متشکل از دانش و مهارت است که با شناخت فرهنگی مرتبط بوده و انسان را قادر به انطباق، انتخاب و شکل دادن به جنبه های فرهنگی محیط خود می کند (تامس و همکاران، ۲۰۰۸).

هوش فرهنگی با سنجش مجموعه ای از قابلیت ها تمرکز بر اثر بخشی در روابط بین فرهنگی دارد و فقط بر یک فرهنگ خاص تمرکز نمی کند. این بدان معنی است که فردی که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار نیست، ممکن است در یک فرهنگ روابط موثری داشته باشد ولی نه در فرهنگی دیگر، اما فردی با هوش فرهنگی بالا می تواند در هر دو فرهنگ روابط موثری برقرار کند.

افرادی که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار هستند، به سرعت متوجه تغییرات فرهنگی می شوند و به راحتی از عهده تفاوت های فرهنگی بر می آیند و رفتارهای خود را چنان تنظیم می کنند که باعث تعامل بهتر و رنجش کمتر بین فرهنگی شود. آنها به آشکار می داند چه رفتاری مناسب است و از این دانش به طور مؤثری بهره می گیرند (تامس و اینکسون، ۲۰۰۹).

هوش فرهنگی یک ساختار چند بعدی است که متشکل از اجزای مختلف است که کیفیتی متفاوت از یکدیگر اما قابلیت های مرتبط دارند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷).

⁶ Maeland & Wattenberg

⁷ intelligence quotient (IQ)

⁸ cultural quotient (CQ)

⁹ Brislin et al.

¹ Thomas et al.

0

¹ Ang et al.

1

این چهار بُعد شامل هوش فرهنگی فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری هستند (ارلی و انگ، ۲۰۰۳) که برای مدیریت موثر و کارآمد در محیط های فرهنگی متنوع ضروری می باشند. به عبارتی دیگر این چهار بُعد به طور کامل مفهوم هوش فرهنگی را شکل می دهند اما نکته مهم آن است که هر کدام از این مولفه ها می تواند مستقل از دیگری عمل کند چرا که هر یک ساختار خودش را دارد.

ابعاد هوش فرهنگی

- **فراشناختی (استراتژی / راهبردی):** هوش فراشناختی آگاهی فرد از فرهنگ خود و از نشانه های دیگر فرهنگ ها است که در تعامل با افرادی از آن فرهنگ ها بدست آورده است (انگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ انگ و ون دین، ۲۰۰۸؛ ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴). این بُعد فراتر از بعد شناختی هوش فرهنگی است (کومار و همکاران، ۲۰۰۸)، چرا که اساساً به دنبال ارائه و اصلاح طرح های ذهنی و شواهد مختلف بین فرهنگی است. هوش فراشناختی پروسه ای است که افراد برای کسب دانش و دانش فرهنگی طی می کنند (انگ و همکاران، ۲۰۰۶). کسانی که دارای هوش فراشناختی هستند، از مفروضات فرهنگی خود آگاهانه سوال کرده، بر این فرضیه ها تکیه می کنند، و سپس دانش و مهارت های فرهنگی را در طی تعامل با افراد دیگر فرهنگ ها افزایش می دهند (انگ و ون دین، ۲۰۰۸).

متغیر فراشناختی اساساً افکار، فرآیندهای ذهنی و ادراک فرد را در محیط چند فرهنگی هدایت می کند؛ علاوه بر این، این فرایند توضیح می دهد که چگونه می شود دیدگاه فرهنگی جدیدی را از طریق مشاهده و فرمول بندی استراتژی به دست آورد (ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ون دین و همکاران، ۲۰۰۹).
متغیر فراشناختی هوش فرهنگی شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل نقشه های ذهنی در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین می باشد (ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴ به نقل از کروی، ۱۳۹۵).

- **شناختی (دانش):** در هوش شناختی فرد سعی می کند تا به شباهت ها و تفاوت های بین فرهنگی معنی بخشد (انگ و همکاران، ۲۰۰۷).

این هوش به دانش فرد از هنجارهای بین فرهنگی، شیوه ها، آیین ها و اعتقادات حاصل از تجربه شخصی و آموزشی می پردازد و می توان آن را به عنوان سطح دانش فرهنگی فرد یا دانش او در محیط های بین فرهنگی بیان کرد (انگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ انگ و ون دین، ۲۰۰۸؛ ارلی و انگ، ۲۰۰۳).

دانش شناختی نه تنها تشابه جهانی از ویژگی های فرهنگ های مختلف را نشان می دهد، بلکه تفاوت های جهانی آنها را نیز به نمایش می گذارد (انگ و ون دین، ۲۰۰۸).

بعد شناختی هوش فرهنگی مهم است زیرا که در تعیین انگیزش و سطوح رفتار بعدی کمک می کند (انگ و ون دین، ۲۰۰۸؛ ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴).

| | |
|----------------------------------|---|
| ¹ Ang & Van Dyne | 2 |
| ¹ Earley & Mosakowski | 3 |
| ¹ Kumar et al. | 4 |
| ¹ Van Dyne et al. | 5 |

- **انگیزشی:** در این بُعد فرد تمایل دارد تا به اطلاعاتی که در شکل‌گیری بعد شناختی اش کمک کرده جامه عمل بپوشاند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ انگ و ون دین، ۲۰۰۸؛ ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴). این متغیر توانایی فرد را در یادگیری و عملکرد او را در موقعیت‌های میان فرهنگی بیان می‌کند.

این بعد بیانگر علاقه فرد به آزمودن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از آن فرهنگ‌ها است. این انگیزه شامل ارزش درونی فرد برای تعاملات چند فرهنگی و اعتماد به نفسی است که به او اجازه می‌دهد در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به صورتی اثربخش عمل کند (ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴).

افرادی که از هوش انگیزشی بالایی برخوردار هستند علاقه خاصی به قرار گرفتن در موقعیت‌های بین فرهنگی دارند و از تأثیر متقابل فرهنگی شخصی خود اطمینان دارند. میزان بالای هوش انگیزشی نشانه خودکارآمدی است (انگ و ارلی، ۲۰۰۶).

- **رفتاری:** کنش یا واکنش فرد در برخورد با دیگر فرهنگ‌ها را انگ و ون دین (۲۰۰۸) مربوط به بعد رفتاری هوش فرهنگی می‌دانند. این رفتار قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیرکلامی را در بر می‌گیرد که برای برخورد با فرهنگی‌های مختلف مناسب هستند (کومار و همکاران، ۲۰۰۸).

این هوش زمانی نمود پیدا می‌کند که فرد مراحل فرا شناختی، شناختی و انگیزشی بعد هوش فرهنگی را مورد بررسی و پردازش قرار داده و از آن به عنوان توانایی برای کارهای کلامی و غیرکلامی مناسب در هنگام تعاملات بین فرهنگی استفاده می‌کند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ انگ و ون دین، ۲۰۰۸؛ ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ارلی و موساکوسکی، ۲۰۰۴).

افرادی که از هوش رفتاری بالایی برخوردار هستند در محیط‌های چند فرهنگی رفتارهای مناسب از خویش نشان می‌دهند چرا که آنان توانایی برقراری ارتباط کلامی و غیرکلامی صحیح را دارند. آنها می‌دانند که چگونه از لغات، تن صدا، حرکات و حالات صورت خویش در آن فرهنگ به شکل مناسب استفاده کنند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷) و بنابراین شانس بیشتری در تأثیرگذاری بر روی دیگران در اولین برخورد را دارند.

به طور کلی، هوش فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری به ترتیب بر قضاوت و تصمیم‌گیری فرهنگی، سازگاری فرهنگی و عملکرد شغلی افراد موثر هستند (انگ و همکاران، ۲۰۰۷).

عملکرد شغلی: این مفهوم پرکاربرد و چند بعدی است (بورمن و متویدلو،^۱ ۱۹۹۳) که در حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی و محیط‌های شغلی از آن استفاده می‌شود. از عملکرد شغلی تعاریف متنوعی داده شده، اما آنچه در تمامی این تعاریف مشترک است، چگونگی انجام مسئولیت‌ها و وظایف می‌باشد. به عبارت دیگر عملکرد شغلی به این موضوع می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به خوبی انجام می‌دهد یا نه.

در مفهوم عملکرد توافق کلی در مورد ارتباط آن با فرآیند استراتژی سازمانی وجود دارد، اما در مورد معنی دقیق آن چنین نیست.

عملکرد شغلی مفهومی است که با عملکرد سازمانی در هم آمیخته شده، زیرا که عملکرد شغلی تک تک کارکنان یک سازمان بر روی عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی، عملکرد شغلی کارکنان آن است که شاخص بسیار مهمی در ارزیابی موفقیت سازمانی دارد.

در این میان شاخص های ارائه شده برای عملکرد شغلی از سوی محققانی همچون: کمبل^۷، بورمن و موتویدلو و روتاندو و سکت^۸ از دیگر شاخص ها پذیرفته شده تر است. بسیاری از پرسشنامه هایی که تا امروز برای سنجش عملکرد شغلی معرفی شده اند، بر اساس نظریه این افراد است.

کمبل (۱۹۹۰) عملکرد شغلی را یک متغیر فردی توصیف می کند یا کاری که فرد آن را انجام می دهد. این تعریف عملکرد، آن را از سازه های وسیع تر مانند عملکرد سازمانی یا عملکرد ملی متمایز می کند که متغیرهای سطح بالایی هستند.

نتایج تنها برآیند عملکرد افراد در سازمان نیستند، بلکه عوامل دیگری نیز بر آنها تأثیر گذارند. شاخص مهم عملکرد تحت کنترل بودن آن از جانب فرد است که حاصل فکر و تصمیم گیری های اوست.

عملکرد شغلی شامل رفتارهای قابل مشاهده ای است که کارکنان از خویش نشان داده و با اهداف سازمان مرتبط است (کمبل و همکاران، ۱۹۹۰) و این مفهوم، عملکرد شغلی را از نتیجه محض، متمایز می کند.

عملکرد شغلی، به دلیل اهمیت بهره وری بالا در محل کار، از اهمیت خاصی در سازمان ها برخوردار است (هانتز و هانتز، ۱۹۸۴).

به نظر مورفی^۹ (۱۹۸۹) در تعاریف عملکرد با دید بر رفتار تمرکز کرد و نه نتایج، زیرا تمرکز بر نتایج می تواند کارکنان را برای پیدا کردن ساده ترین راه برای دستیابی به نتایج مورد نظر، که احتمالاً به سازمان آسیب می رساند، سوق دهد چون که رفتار صحیح دیگر اهمیتی ندارد.

اما به نظر کمبل و همکاران (۱۹۹۳) عملکرد نتیجه رفتار نیست، بلکه خود رفتار است. به تعبیری دیگر، عملکرد شامل رفتارهایی است که کارمندان درگیر آن هستند.

و در مقابل این تعاریف، تعریف موتویدلو و همکاران (۱۹۹۷) قرار دارد که معتقدند که عملکرد رفتارهایی با یک بُعد ارزیابی است.

این تعریف با روش های غالب برای سنجش عملکرد شغلی، یعنی رتبه بندی عملکرد شغلی از دیدگاه ناظران و همکاران فرد، مطابقت می کند (نیومن و همکاران، ۲۰۰۴).

اگرچه موتویدلو و همکاران (۱۹۹۷) در تعریف عملکرد شغلی، بر بُعد ارزیابی آن یا فشاری می کنند و معتقدند که عملکرد شغلی رفتار است و نه نتیجه.

بعد دیگر عملکرد شغلی، این است که رفتارها باید با اهداف سازمان در یک راستا باشند (کمبل و همکاران، ۱۹۹۳). در سنجش عملکرد کلاسیک، اغلب کارایی عملکرد را یک فاکتور کلی مطرح می کنند که بر اساس واریانس کل نتایج است.

بعضی محققانی بر این عقیده اند که با وجود اینکه ابعاد خاصی از عملکرد را می توان در مفهوم آن در نظر گرفت، اما استفاده از یک بُعد کلی در عملکرد سودمند تر است. با استفاده از روش های متاآنالیز و یا فرا تحلیلی برای بررسی رابطه

| | |
|--------------------------------|---|
| ¹ Campbell | 7 |
| ¹ Rotundo & Sackett | 8 |
| ¹ Murphy | 9 |
| ² Newman et al. | 0 |

بین عملکرد کلی و ابعاد آن، ویزوسواران و همکاران (۲۰۰۵) دریافتند که تقریباً ۶۰ درصد واریانس در رتبه بندی عملکرد از یک عامل یا شاخص کلی بدست می آید.

شواهد تجربی زیادی نشان می دهد که محققان نباید ایده یک عامل کلی را در محاسبه عملکرد رد کنند، زیرا که این سنجش یک بُعدی نقش مهمی را در نظریه های عملکرد شغلی ایفا می کند.

عملکرد به یک عمل عمدی اشاره می کند که با هدف آگاهانه یا انگیزه پیشین فرد به نتیجه می رسد. بنابراین، عملکرد شغلی ممکن است تحت تأثیر عواملی مانند شرایط اجتماعی، فرهنگی یا جمعیت شناختی و همچنین شرایط شغلی باشد (بن داسولی، ۲۰۱۲). عملکرد شغلی می تواند تحت تأثیر عواملی مانند ویژگی های سازمانی، محیط کاری و ویژگی های کارگر قرار گیرد.

پ- چارچوب مفهومی

اگرچه تاکنون نظریه علمی درباره تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی از سوی صاحب نظران ارائه نشده ولی با تکیه بر نتایج برخی از مطالعات تجربی انجام شده می توان به وجود همبستگی بین هوش فرهنگی و یا حداقل برخی از مولفه های آن با عملکرد شغلی پی برد. درباره تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، همچنین می توان این گونه استدلال کرد که ماهیت شغل، تعیین کننده ترکیب توانایی های لازم است و از آنجا که در برخی از مشاغل که میزان ارتباط و تماس با دیگران، بیشتر از سایر موارد است، ویژگی های شخصی و رفتاری، بروز و ظهور بیشتری پیدا می کند و این خصوصیات هنگامی که با عملگرایی و به طور حرفه ای، همراه باشد موفقیت آنان را ضمانت خواهد کرد. بر این پایه می توان تصور کرد که ویژگیهای شخصی، رفتاری و حرفه ای بر عملکرد شغلی اثرگذار است.

شغل خبرنگاری از جمله مشاغلی است که شاغلین به آن موظف به برقراری ارتباط و تماس مداوم با دیگران هستند. این نکته به ویژه درباره خبرنگاران بخش خارجی که معمولاً سر و کار با افراد بیگانه دارند از اهمیت بیشتری برخوردار است و انتظار می رود آن دسته که از توانایی ارتباطی بهتر یا همان هوش فرهنگی بالاتری برخوردارند، بهتر از دیگران بتوانند به انجام وظایف خود پردازند.

بر اساس مطالب فوق رابطه بین هوش فرهنگی و چهار مولفه آن با عملکرد شغلی را می توان به صورت فرضیه های

زیر نشان داد:

فرضیه اصلی

۱- بین هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه و عملکرد شغلی آنان رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه های فرعی

۱- بین بُعد فراشناختی هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد.

۲- بین بُعد شناختی هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد.

۳- بین بُعد انگیزشی هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد.

۴- بین بُعد رفتاری هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنها رابطه وجود دارد.

² Viswesvaran et al.

1

² Bendassolli

2

روش تحقیق

این پژوهش را می‌توان از نظر ماهیت در ردیف مطالعات توصیفی، از نظر هدف در ردیف مطالعات کاربردی و از حیث شیوه جمع‌آوری جزء تحقیقات پیمایشی جای داد.

جامعه آماری در این تحقیق عبارت از کلیه خبرنگاران شاغل بخش زبان انگلیسی در خبرگزاری‌ها و روزنامه‌های انگلیسی زبان ایرانی چاپ تهران است. بر حسب آمار منتشره در وب‌سایت وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی معاونت امور مطبوعاتی و اطلاع‌رسانی^۲، تعداد خبرگزاری‌های داری بخش زبان انگلیسی در تهران ۶ و تعداد مطبوعات یاد شده ۳ مورد است.

لازم به ذکر است طبق بررسی انجام شده در بخش زبان انگلیسی مراکز رسانه‌ای یاد شده حدوداً ۱۳۰ نفر مشغول به کار بوده که به کلیه آنان پرسشنامه ارائه شد که از این تعداد، ۱۱۳ نفر به آن پاسخ دادند.

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها، از شیوه پیمایش و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این پرسشنامه برای سنجش هوش فرهنگی از مقیاس ارائه شده توسط مرکز هوش فرهنگی (۲۰۰۵) در آمریکا و برای اندازه‌گیری عملکرد شغلی از مقیاس پترسون استفاده شده است. مقیاس‌های مذکور بر حسب طیف لیکرت تهیه شده و در مطالعات پیشین مناسب‌سازی و استاندارد شده است.

برای تحلیل داده‌ها، از روش کمی (آمار) استفاده شده است. بدین منظور داده‌های مورد نظر کدگذاری شده و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS، نسخه ۲۳، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. لازم به ذکر است برای آزمون فرضیات تحقیق پس از تعیین نحوه توزیع داده‌ها (نرمال بودن)، بر حسب مورد از آزمونهای آماری پیرسون^۳ و اسپیرمن^۴ استفاده شده است.

هر چند برای اندازه‌گیری متغیرهای اصلی پژوهش (هوش فرهنگی و عملکرد شغلی) از مقیاس‌هایی استاندارد استفاده شده، ولی برای اطمینان از روایی ابزار گردآوری، نمونه پرسشنامه را در اختیار ۹ نفر از داوران قرار داده تا به روش اعتبار صوری، نسبت به تعیین روایی آن اقدام کنند. برای تعیین پایایی ابزار گردآوری نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این ضریب برای مقیاس اندازه‌گیری هوش فرهنگی ۰/۸۸۰ و برای مقیاس اندازه‌گیری عملکرد شغلی ۰/۸۳۶ است که مقادیر یاد شده هر دو از ۰/۷ بیشتر بوده و به این ترتیب پایایی آن مورد تایید قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

در این قسمت ابتدا به توصیف داده‌ها پرداخته و در ادامه با استفاده از آمار استنباطی به آزمون فرضیات تحقیق مبادرت شده است.

الف - توصیف داده‌ها

میزان بهره‌مندی از هوش فرهنگی و مولفه‌های آن: نحوه توزیع فراوانی خبرنگاران مورد مطالعه را می‌توان بر حسب میزان بهره‌مندی از هوش فرهنگی و مولفه‌های چهارگانه آن را در جدول ۲ شماره ملاحظه کرد.

² <https://press.farhang.gov.ir/fā/home>

² Pearson's test 4

² Spearman's rho 5

جدول ۲- میزان بهره مندی افراد از هوش فرهنگی و مولفه های آن

| میزان بهره مندی | فراشناختی | شناختی | انگیزشی | رفتاری | هوش فرهنگی |
|-----------------|-----------|--------|---------|--------|------------|
| بسیار کم | | ۰/۹ | ۰/۹ | ۱/۸ | |
| کم | | ۱۰/۶ | | ۱۰/۶ | ۰/۹ |
| متوسط | ۵/۳ | ۳۵/۴ | ۱۵/۹ | ۲۳/۹ | ۲۲/۱ |
| زیاد | ۴۳/۴ | ۴۶/۹ | ۴۵/۱ | ۴۴/۲ | ۶۰/۲ |
| بسیار زیاد | ۵۱/۳ | ۶/۲ | ۳۸/۱ | ۱۹/۵ | ۵۱/۳ |

میزان هوش فرهنگی و مولفه های آن

- **میزان بهره مندی از بعد فرا شناختی هوش فرهنگی:** ۵/۳ درصد (۶ نفر از ۱۱۳ نفر) پاسخگویان، از نظر بعد فراشناختی در سطح متوسط، ۴۳/۴ درصد (۴۹ نفر) در سطح زیاد و ۵۱/۳ درصد (۵۸ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. لازم به ذکر است در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای، میانگین برخورداری از این بعد ۴/۴۶ بوده و بر این پایه می‌توان گفت میزان برخورداری خبرنگاران مورد مطالعه از بعد فراشناختی، در سطح بسیار زیادی است و این نکته به معنای آن است که آگاهی آنها از فرهنگ خودی و نشانه‌های فرهنگی سایر جوامع در سطح بالایی قرار دارد.

- **میزان بهره مندی از بعد شناختی هوش فرهنگی:** ۰/۹ درصد (۱ نفر از ۱۱۳ نفر) پاسخگویان، از نظر بعد شناختی در سطح بسیار کم، ۱۰/۶ درصد (۱۲ نفر) در سطح کم، ۳۵/۴ درصد (۴۰ نفر) در سطح متوسط، ۴۶/۹ درصد (۵۳ نفر) در سطح زیاد و ۶/۲ درصد (۷ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. یادآور می‌شود در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای، میانگین برخورداری خبرنگاران مورد مطالعه از بعد شناختی ۳/۴۶ بوده و این یافته نشان می‌دهد میزان دانش فرهنگی کمتر از بعد فراشناختی هوش فرهنگی آنها است و این مورد به معنای آن است که هر چند این خبرنگاران با فرهنگ‌های مختلف آشنایی دارند ولی به همان نسبت به وجوه شباهت و تفاوت بین این فرهنگ‌ها توجه ندارند.

- **میزان بهره مندی از بعد انگیزشی هوش فرهنگی:** ۰/۹ درصد (۱ نفر از ۱۱۳ نفر) پاسخگویان، از نظر بعد انگیزشی در سطح بسیار کم، ۱۵/۹ درصد (۱۸ نفر) در سطح متوسط، ۴۵/۱ درصد (۵۱ نفر) در سطح زیاد و ۳۸/۱ درصد (۴۳ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. لازم به ذکر است در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای میانگین برخورداری از این بعد ۴/۱۹ بوده و این به معنای آن است که خبرنگاران مورد مطالعه به مقدار زیادی از بعد انگیزشی هوش فرهنگی بهره مند اند. بر این پایه می‌توان گفت که آنان از علاقه زیادی برای آزمودن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از آن فرهنگ‌ها برخوردارند.

- میزان بهره مندی از بعد رفتاری هوش فرهنگی: ۱/۸ درصد (۲ نفر از ۱۱۳ نفر) پاسخگویان، از نظر بعد رفتاری هوش فرهنگی در سطح بسیار کم، ۱۰/۶ درصد (۱۲ نفر) در سطح کم، ۲۳/۹ درصد (۲۷ نفر) در سطح متوسط، ۴۴/۲ درصد (۵۰ نفر) در سطح زیاد و ۱۹/۵ درصد (۲۲ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. لازم به ذکر است در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای میانگین بهره مندی از این بعد ۳/۶۹ بوده و این یافته گویای آن است که خبرنگاران مورد مطالعه در سطح زیادی از بعد رفتاری هوش فرهنگی برخوردارند. به تعبیر دیگر این افراد کمتر از آنچه از بعد فراشناختی و انگیزشی هوش فرهنگی برخوردارند، توانایی برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی صحیح را با افرادی از فرهنگ های مختلف دارند.

- میزان بهره مندی از هوش فرهنگی: ۰/۹ درصد (۱ نفر از ۱۱۳ نفر) پاسخگویان، از نظر هوش فرهنگی در سطح کم، ۲۲/۱ درصد (۲۵ نفر) در سطح متوسط، ۶۰/۲ درصد (۶۸ نفر) در سطح زیاد و ۱۶/۸ درصد (۱۹ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. لازم به ذکر است در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای میانگین بهره مندی از هوش فرهنگی ۳/۹۲ بوده و این یافته گویای آن است که هر چند خبرنگاران مورد مطالعه از سطح زیادی از هوش فرهنگی برخوردارند ولی مقدار بهره مندی آنها از این قابلیت و استعداد، کمتر از سطح مطلوب است.

آزمون نرمال بودن هوش فرهنگی: برای تشخیص نحوه توزیع فراوانی متغیر هوش فرهنگی بر روی منحنی نرمال، از آزمون شپرو-ویلک استفاده شده است و با توجه به سطح معناداری آزمون یاده شده (۰/۱۸۷) که بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان دریافت توزیع فراوانی، منطبق بر منحنی نرمال است.

لازم به ذکر است انجام آزمون یاد شده درباره هر یک از ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی، حاکی از آن بود که در هر چهار مورد، سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و بر این پایه می‌توان گفت که توزیع فراوانی ابعاد یاد شده، منطبق بر منحنی نرمال نیست.

عملکرد شغلی: نحوه توزیع افراد مورد مطالعه بر حسب عملکرد شغلی را می‌توان در جدول شماره ۳ ملاحظه کرد.

جدول ۳: میزان عملکرد شغلی افراد مورد مطالعه

| میزان بهره مندی | عملکرد شغلی | فراوانی | درصد فراوانی |
|-----------------|-------------|---------|--------------|
| متوسط | ۶/۲ | ۷ | ۶/۲ |
| زیاد | ۳۹/۸ | ۴۵ | ۳۹/۸ |
| بسیار زیاد | ۵۴ | ۶۱ | ۵۴ |

با توجه به جدول شماره ۳ می‌توان دریافت که ۶/۲ درصد پاسخگویان (۷ نفر از ۱۱۳ نفر)، از نظر عملکرد شغلی در سطح متوسط، ۳۹/۸ درصد (۴۵ نفر) در سطح زیاد و ۵۴ درصد (۶۱ نفر) در سطح بسیار زیاد، هستند. یادآور می‌شود، میانه و نما در سطح بسیار زیاد است. لازم به ذکر است در طیف ۱ تا ۵ درجه‌ای میانگین بهره مندی از عملکرد شغلی

۴/۴۸ بوده و این یافته گویای آن است که خبرنگاران مورد مطالعه میزان عملکرد شغلی خود را در سطح بسیار زیاد ارزیابی کرده اند.

آزمون نرمال بودن عملکرد شغلی: برای تشخیص نحوه توزیع فراوانی متغیر عملکرد شغلی بر منحنی نرمال، از آزمون شپیرو-ویلک استفاده شده است و با توجه به سطح معناداری آزمون یاده شده (۰/۰۰۹) که کمتر از ۰/۰۵ می باشد، می توان دریافت توزیع فراوانی، منطبق بر منحنی نرمال نیست.

آزمون فرضیه های ارائه شده درباره رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی

نظر به آنکه استفاده از آزمون پارامتریک پیرسون، مستلزم توزیع نرمال دو متغیر مورد مطالعه است لذا با توجه به نرمال نبودن متغیر عملکرد شغلی، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است که نتایج آن به شرح زیر است:

جدول ۴: جدول نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین هوش فرهنگی و مولفه های آن با عملکرد شغلی

| نتیجه | سطح معناداری | ارزش | فرضیه | فرضیه فرعی ۱: "بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد" |
|-------|--------------|-------|--|--|
| رد | ۰/۶۳۴ | ۰/۰۴۵ | بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد | وجود دارد. |
| تأیید | ۰/۰۱۵ | ۰/۲۲۹ | بین بعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد | با توجه به آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی ۰/۰۴۵ و سطح معناداری ۰/۶۳۴، با ۵ درصد خطا می توان گفت بین بعد فراشناختی |
| رد | ۰/۳۸۴ | ۰/۰۸۳ | بین بعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد | هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. |
| رد | ۰/۳۲۶ | ۰/۰۹۳ | بین بعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد | با توجه به آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی ۰/۰۴۵ و سطح معناداری ۰/۶۳۴، با ۵ درصد خطا می توان گفت بین بعد فراشناختی |
| رد | ۰/۱۲۳ | ۰/۱۴۶ | بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد | هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد. بنابراین فرضیه مذکور رد می شود. |

هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد. بنابراین فرضیه مذکور رد می شود.

فرضیه فرعی ۲: "بین بعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد."

با استفاده از آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی ۰/۲۲۹ و سطح معناداری ۰/۰۱۵، با ۵ درصد خطا می توان گفت بین بعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود دارد. این همبستگی از نوع مثبت (مستقیم) و شدت آن کم است. در مجموع می توان گفت که فرضیه یاد شده تایید می شود.

فرضیه فرعی ۳: "بین بعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." با استفاده از آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی $0/083$ و سطح معناداری $0/384$ ، با ۵ درصد خطا می‌توان گفت بین بعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد. بنابراین فرضیه مذکور رد می‌شود.

فرضیه فرعی ۴: "بین بعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." با استفاده از آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی $0/093$ و سطح معناداری $0/326$ ، با ۵ درصد خطا می‌توان گفت بین بعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد. بر این اساس فرضیه مذکور رد می‌شود.

فرضیه اصلی: "بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." با استفاده از آزمون اسپیرمن با ارزش همبستگی $0/146$ و سطح معناداری $0/123$ ، با ۵ درصد خطا می‌توان گفت بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد. بنابراین این فرضیه رد می‌شود.

جمع بندی و نتیجه گیری

در این قسمت ضمن مروری بر یافته‌های تحقیق، به جمع بندی مباحث و نتیجه گیری کلی پرداخته می‌شود. هوش فرهنگی به عنوان یکی از قابلیت‌ها و مهارت‌های مورد نیاز برای خبرنگاران بخش زبان انگلیسی خبرگزاری‌ها و مطبوعات به شمار می‌رود ولی یافته‌های تحقیق گویای آن است که میزان بهره‌مندی افراد از هوش فرهنگی، امری متغیر بوده و در تمامی افراد به یک اندازه نیست. نتایج به دست آمده همچنین حاکی از آن است که میزان برخورداری افراد مورد مطالعه از عملکرد شغلی یکسان نبوده و متغیر است. درباره احتمال وجود رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه، فرضیاتی ارائه شده که در ادامه به تحلیل آن پرداخته شده است.

فرضیه فرعی ۱: "بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." با توجه به آزمون انجام شده می‌توان گفت بین بعد فراشناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد و این بدین معنی است که این فرضیه رد می‌شود. یعنی به نظر می‌رسد که خبرنگارانی که از دانش فرهنگی خود استفاده می‌کنند دارای عملکرد بهتری از سایر خبرنگاران دیگر نیستند. این نتیجه با آنچه تحقیق خماریان (۱۳۹۵) بدست آورد همخوانی داشته ولی با نتایج بدست آمده از تحقیقات انگ و همکاران (۲۰۰۷)، کروی و همکاران (۱۳۹۵) و جوتی و کور (۲۰۱۷) همخوانی ندارد.

فرضیه فرعی ۲: "بین بعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." آزمون انجام شده گویای آن است که بین بعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود دارد و این بدین معنی است که این فرضیه تایید می‌شود. به عبارت دیگر در جامعه مورد مطالعه خبرنگارانی که بعد شناختی هوش

فرهنگی (دانش) خویش را تقویت می‌کنند، عملکرد بهتری نیز دارند. این نتیجه با نتیجه بدست آمده از تحقیق کارگر برزی (۱۳۹۲) انطباق داشته ولی با نتیجه بدست آمده از پژوهش بدری آذرین و هوشنگ (۱۳۹۶) انطباق ندارد.

فرضیه فرعی ۳: "بین بعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." نتایج آزمون آماری حاکی از آن است که بین بعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد و بر این اساس این فرضیه پذیرفته نمی‌شود. این نتیجه با نتایج بدست آمده از تحقیق کارگر برزی (۱۳۹۲) همسو بوده و با نتیجه پژوهش، نصرافهانی و همکاران (۲۰۱۳) ناهمسو می‌باشد.

فرضیه فرعی ۴: "بین بعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." آزمون انجام شده بیانگر آن است که بین بعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد و بنابراین می‌توان گفت که این فرضیه رد می‌شود. نتیجه مذکور با نتایج بدست آمده از پژوهش کارگر برزی (۱۳۹۲) یکسان، اما با نتایج تحقیقات درویش و همکاران (۱۳۹۲) متفاوت می‌باشد.

فرضیه اصلی: "بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد." آزمون انجام شده حاکی از آن است که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، همبستگی وجود ندارد و بنابراین می‌توان گفت این فرضیه رد می‌شود. به عبارت دیگر میزان هوش فرهنگی خبرنگاران مورد مطالعه با عملکرد شغلی آنان، رابطه معنادار ندارد. نتیجه مذکور با یافته مطالعات، درویش و همکاران (۱۳۹۲) همخوانی داشته، اما در عین حال با نتایج تحقیقات و نافع (۲۰۱۳) همخوانی ندارد.

بر این پایه می‌توان گفت که عملکرد شغلی خبرنگاران مورد مطالعه می‌تواند تحت تأثیر عوامل دیگری جز هوش فرهنگی باشد.

لازم به ذکر است یافته مذکور الزاماً به منزله نفی نتایج مطالعات دیگران نیست چرا که نبود رابطه همبستگی بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی در این پژوهش، می‌تواند ناشی از میزان بالای برخورداری افراد از دو ویژگی یاد شده باشد و همین نکته موجب شده تا آزمون‌های آماری، نتواند وجود همبستگی بین این متغیرها را تحلیل و مشخص نماید.

پیشنهادات پژوهشی

با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان پیشنهادهای زیر را برای پژوهش‌های بعدی ارائه کرد. در این تحقیق میزان هوش فرهنگی و عملکرد شغلی بر حسب ارزیابی خود خبرنگاران سنجیده شده است. در تحقیقات بعدی توصیه می‌شود از معیارهای ارزیابی شده توسط مدیر، سردبیر و یا همکاران افراد جامعه برای ارزیابی آنان استفاده شود تا بتوان به نتایج دقیق تری دست یافت.

در مطالعات بعدی همچنین توصیه می‌شود از روش‌های دیگری برای اندازه‌گیری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی افراد بهره جست. به عنوان مثال، می‌توان با ایفای نقش افرادی از فرهنگ‌های دیگر، تکنیک‌های حادثه بحرانی و یا استفاده از روش مصاحبه همراه با پرسشنامه به ارتقاء سطح داده‌ها کمک کرد.

در این پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است که توسط محققان خارجی و برای جامعه آنها تنظیم شده بود. ایجاب می‌کند که پژوهشگران داخلی پرسشنامه‌های استاندارد بومی شده برای استفاده داخلی طراحی کنند.

چنانچه در مطالعات بعدی، قصد استفاده از همین مقیاس های اندازه گیری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی را داشته باشیم، بهتر است تا به جای پرسشنامه های ترجمه شده، از متن اصلی (زبان انگلیسی) استفاده شود. لازم به ذکر است از آنجا که افراد مورد مطالعه (خبرنگاران بخش انگلیسی زبان) خود مسلط به زبان انگلیسی هستند، نیازی به ترجمه متن برای آنان وجود ندارد.



منابع

- 0 بدری آذرین، یعقوب؛ هوشنگ، طاهر. (۱۳۹۶). "رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی". **نشریه مدیریت ورزشی**. شماره ۳۶. صص ۷۰-۵۵. بهار.
- 0 خماریان، سمانه. (۱۳۹۵). تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی پرستاران با میانجی گری رضایت شغلی پرستاران (مورد مطالعه: بیمارستان های دولتی شهر مشهد)، **پایان نامه کارشناسی ارشد**، به راهنمایی دکتر مصطفی فرخی استاد. موسسه آموزش عالی فردوس مشهد.
- 0 درویش، حسن؛ نوده فراهانی، مجید؛ خلیلی، مینا؛ شعبانی، فاطمه. (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران". **نشریه عملی - پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی**. دوره ۲۳، شماره ۸۲. صص ۴۵-۴۰. پاییز.
- 0 کارگر برزی، مرضیه. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی مدیران مدارس متوسطه دخترانه شهرستان رفسنجان سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰. **پایان نامه کارشناسی ارشد** رشته علوم تربیتی، به راهنمایی دکتر همایون آذری. دانشگاه شهید باهنر کرمان، شهریور ماه.
- 0 کروی، مهدی؛ امیری، زینب؛ محمودزاده، سید مجتبی. (۱۳۹۵). "تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: راهنمایان تور ورودی شهر تهران)". **فصلنامه علمی-پژوهشی برنامه ریزی و توسعه گردشگری**. دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۱۳۶-۱۱۹. پاییز.

منابع لاتین

- 0 Ang, S., & Inkpen, A. C. (2008). Cultural intelligence and offshore outsourcing success: A framework of firm-level intercultural capability. *Decision Sciences*, 399 (3), 337-358.
- 0 Ang, S., Van Dyne, L., & Koh, C. (2006). Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence. *Group & Organization Management*, 31(1), 100-123.
- 0 Ang, S., & Van Dyne, L. (2008). Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network. In S. Ang, & L. Van Dyne (Eds.), *Handbook on cultural intelligence: Theory, measurement and applications* (pp. 3-15). Armonk, NY: Sharpe.
- 0 Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation, and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371.
- 0 Bendassolli, P.F. (2012). Desempenho no trabalho: Revisao da Literatura. *Psicologia Argumento*, 30(68), 171-184.
- 0 Berry, J. W., & Ward, C. (2006). Commentary on redefining interactions across cultures and organizations. *Group and Organization Management*, 31(1), 64-77. doi:10.1177/1059601105275264

- 0 Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 0 Brislin, R., Worthley, R., & Macnab, B. (2006). Cultural intelligence: Understanding eeaasssss ssss ssee eepp’’s gaa... *Group & Organization Management*, 31(1), 40-55. doi:10.1177/1059601105275262
- 0 Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 0 Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 0 Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.
- 0 Earley, P. C. (2002). Redefining interactions across cultures and organizations, moving forward with cultural intelligence. *Research in Organizational Behavior*, 24, 271-299. [http://dx.doi.org/10.1016/S0191-3085\(02\)24008-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0191-3085(02)24008-3)
- 0 Earley, P.C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- 0 Earley, P. C., Ang, S., & Tan, J. (2006). *CQ: Developing cultural intelligence at work*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- 0 Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139–153.
- 0 Hunter, J. E., & Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin*, 96(1), 72-98.
- 0 Jyoti, J., Kour, S. (2017). Cultural intelligence and job performance: An empirical investigation of moderating and mediating variables. *International Journal of Cross Cultural Management*, 17(3), 305-326. doi:10.1177/1470595817718001
- 0 Kumar, N., Rose, R., & Ramalu, S. (2008). The effects of personality and cultural intelligence on international assignment effectiveness: A review. *Journal of Social Science*, 4(4), 320-328. doi:10.3844/jssp.2008.320.328
- 0 Mæland, A., & Wattenberg, P. (2017). *The role of education and gender in cultural intelligence*. aaa rrrr ss ,, ,, ,, ,, ,, ,, University of Agder). Retrieved from <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/2452976>
- 0 Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- 0 Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. In R. Dillon & J. Pellegrino (Eds.), *Testing: Applied and theoretical perspectives* (pp. 218-247). New York, NY: Praeger.
- 0 Nafei, W. A. (2013). The impact of cultural intelligence on employee job performance: An empirical study on King Abdel-Aziz Hospital in Al-Taif Governorate, Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8(1), 26-43.
- 0 Nasr Isfahani, A., Bahrami Nejad Joogehani, R., & Azar, M. (2013). Analyzing the effects of cultural intelligence on employee performance in Azaran Industrial Group (Isfahan Province), *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(5), 363-376.
- 0 Newman, D. A., Kinney, T., & Farr, J. L. (2004). Job performance ratings. In J. C. Thomas (Ed.), *Comprehensive handbook of psychological assessment, Industrial and*

organizational assessment (Vol. 4, pp. 373-389). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

- 0 Ng, K. Y., & Early, P. C. (2006). Culture and intelligence: Old constructs, new frontiers. *Group & Organization Management*, 31(1), 4-19.
- 0 Thomas, D. C. (2006). Domain and development of cultural intelligence: The importance of mindfulness. *Group and Organization Management*, 31(1), 78-99.
- 0 Thomas, D. C., & Inkson, K. (2009). *Cultural intelligence: Living and working globally* (2nd ed.). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- 0 Thomas, D. C., Elron, E., Stahl, G., Ekelund, B.Z., Ravlin, E.C., Cerdin, J.- L., ... Lazarova, M.B. (2008). Cultural Intelligence: Domain and Assessment. *International Journal of Cross Cultural Management*, 8(2), 123-143.
- 0 Van Dyne, L., Ang, S., & Koh, C. (2009). Cultural intelligence: Measurement and scale development. In M. A. Moodian (Ed.), *Contemporary leadership and intercultural competence: Exploring the cross-cultural dynamics within organizations* (pp. 233-254). Thousand Oaks, CA: Sage.
- 0 Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore, D. (2010). Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world. In K. M. Hannum, B. McFeeters & L. Booyens (Eds.), *Leading across differences* (pp. 131-138). San Francisco, CA: Pfeiffer.
- 0 Van Dyne, L., Ang, S., Ng, K. Y., Rockstuhl, T., Tan, M. L. & Koh, C. (2012). Sub-dimensions of the four factor model of cultural intelligence: Expanding the conceptualization and measurement of cultural intelligence. *Social and Personality Psychology Compass*, 6(4), 295-313.
- 0 Viswesvaran, C., Schmidt, F. L., & Ones, D. S. (2005). Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework for disentangling substantive and error influences. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 108-131.
- 0 Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 557-574.