

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد شهر تهران

سمیه صائب نیا*^۱، رقیه افشاری^۲، مجید میرزامحمدی^۳

۱ گروه مدیریت موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیر دولتی نوین، اردبیل، ایران

۲ گروه مدیریت موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیر دولتی نوین، اردبیل، ایران

۳ دانشجوی دکتری کارآفرینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران-ایران

* نویسنده مسئول: سمیه صائب نیا

چکیده

هوش فرهنگی و هوش اجتماعی به توانایی عملکرد مؤثر در روابط میان فرهنگی و اجتماعی از جمله فضاهای شغلی اشاره می‌کند. از این رو هدف اصلی تحقیق بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارشناسان شرکت‌های بیمه پاسارگاد در شهر تهران می‌باشد که تعداد آن‌ها بر اساس فرمول جامعه نامحدود کوکران ۳۸۴ نفر به دست آمد. بر این اساس روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس (بدون هیچ‌گونه گزینش ذهنی از قبل) برای توزیع پرسشنامه در بین کل مدیران و کارشناسان بیمه پاسارگاد توزیع و به صورت تکمیل شده جمع‌آوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss20 استفاده گردید. نتایج نشان می‌دهد که هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر معنادار دارد و همچنین تأثیر معنادار هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی شرکت تابید شد؛ و نهایتاً سایر یافته‌هاکی از تابید تأثیر مستقیم هوش اجتماعی و هوش فرهنگی می‌باشد.

واژگان کلیدی: هوش اجتماعی، هوش فرهنگی، عملکرد شغلی، کارکنان بیمه پاسارگاد.

مقدمه

امروزه شهرت و عظمت سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ، به‌ویژه بیمه صرفاً به دلیل وجود دارایی‌های فیزیکی یا مالی بیشتر نیست، بلکه به خاطر سرمایه انسانی و دانش و مهارت‌های آنان است. بر همین اساس، می‌توان موفقیت هر سازمانی را در گرو بهره‌گیری از نیروی انسانی کارآمد، توانمند و دانش‌مدار و به‌کارگیری شاخص‌های مناسب در گزینش و آموزش آنان دانست. در همین راستا، شناسایی ویژگی‌های کارکنان، شاخصی برای انتخاب و جذب نیروهای انسانی در بخش‌های مختلف به دست می‌دهد. همچنین این ویژگی‌ها می‌تواند مدیران منابع انسانی را برای طراحی و تدوین برنامه‌های اثربخش توانمندسازی و آموزش یاری دهد. نخستین گام در این مسیر، تبیین ویژگی‌های کارکنان است که شاخصی برای انتخاب و جذب نیروهای انسانی در بخش‌های سازمان ایجاد خواهد ساخت (فتحی، ۱۳۹۳).

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط (نیلی و همکاران^۱، ۲۰۰۲: به نقل از نمازی و ابراهیمی، ۱۳۸۸). بویاتزیس^۲ (۱۹۹۷)، تعریف جالبی درباره عملکرد اثربخش ارائه نمود؛ بدین ترتیب که عملکرد اثربخش یک شغل عبارت است از حصول نتایج خاص یا دستیابی به نتایج خاص از پیش تعیین‌شده برای شغل (نظیر درآمد)، از طریق انجام اقداماتی خاص به‌طوری‌که مطابق باسیاست‌ها، رویه‌ها و شرایط محیط سازمانی باشد. در تعریفی دیگر: عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود (نمازی و ابراهیمی، ۱۳۸۸). عملکرد شغلی مفهومی پرکاربرد در ارتباط در ارتباط با محیط شغلی است. مفهوم عملکرد شغلی به این موضوع می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به‌خوبی انجام می‌دهد یا نه؟ این مفهوم شاخصی بسیار مهم در ارزیابی موفقیت سازمان است. بررسی عملکرد شغلی موضوع بسیار مهمی برای مدیران و همچنین کارکنان قلمداد می‌شود. نتیجه‌ای که به دست می‌آید برای تصمیم‌گیری در مورد کارکنان بسیار مؤثر است. اندازه‌گیری عملکرد شغلی برای کارکنان نیز می‌تواند بسیار مؤثر باشد به‌عنوان مثال می‌تواند در حوزه‌هایی نظیر تشخیص نقاط قوت و فهم دقیق از انتظار مدیران مفید باشد (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳).

یکی از متغیرهایی که می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیر بگذارد هوش اجتماعی است. افراد در موقعیت‌های اجتماعی یکسان عمل نمی‌کنند. این تفاوت‌های فردی در ادبیات روانشناسی به هوش اجتماعی اشاره دارد (رضایی، ۱۳۸۹). افرادی که از هوش اجتماعی بالا بهره‌مندند، باید بتوانند از تمام قدرت مغزی و جسمانی خود استفاده کنند تا بتوانند با بقیه ارتباط قوی و مؤثری برقرار کنند (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸) کارل آلبرت در یک تعریف ساده هوش اجتماعی را توانایی تفاهم با دیگران و ترغیب کردن آن‌ها برای همکاری با خود دانسته است. به‌عنوان یکی دیگر از انواع هوش که در سال‌های اخیر به آن پرداخته‌شده و اولین بار توسط ثراندیک مطرح شد نشان‌دهنده قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران و روابط اجتماعی موفق منجر می‌شود. هوش علت توفیقات ما در ارتباطات اجتماعی است و با آموزش و مطالعه به دست نیامده، هرچند که می‌توان در طی دوران کودکی و حتی بزرگسالی آن را پرورش داد (حاجی‌زاده، ۱۳۸۷).

از متغیرهای دیگری که می‌تواند بر عملکرد شغلی تأثیرگذار باشد هوش فرهنگی است. با توجه به اینکه شرایط محیطی ما دائم در حال تغییر است، حتی فرهنگ جاری ما نیز تحت تأثیر سرعت تغییرات تکنولوژی، ارتباطات و افزایش اطلاعات دستخوش تغییراتی سریع‌تر از گذشته شده است. سازمان هم‌گام مانند انسان‌ها در مواجهه با این تغییرات دچار سردرگمی می‌شوند، اما مدیران دانا و هوشمند می‌توانند شرایط مساعد و منعطف را در سازمان‌ها، حتی در محیط‌های پرآشوب نیز حفظ کنند و با به‌کارگیری هوشمندی و ذکاوتی که امروزه نام هوش فرهنگی بر آن نهاده‌اند، بر مشکلات ناشی از تفاوت ترکیب نیروی انسانی یا تفاوت خرده‌فرهنگ‌های کارکنانشان در سازمان فائق آیند و باتدبیری هوشمندانه و به‌کارگیری ابزاری مناسب در جهت به‌کارگیری این تفاوت‌ها و حداکثر

۱. Nily et al

۲. buyatzis

کردن آثار مثبت تنوع فرهنگی برآیند. (اسکندری و صمدی، ۱۳۹۴). هوش فرهنگی مفهومی است که در حوزه ارتباطات بین فرهنگی مطرح شده و در پی تعاملات بین فرهنگی بخصوص تعاملات فرهنگی است (ارلی و آنگ، ۲۰۰۴). بنابراین عملکرد شغلی می‌تواند باعث تقویت هوش اجتماعی و هوش فرهنگی گردد. در این تحقیق بر آنیم تا پاسخ روشنی برای سؤالات بیابیم که هوش اجتماعی و هوش فرهنگی چه تأثیری می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد؟ و اینکه آیا بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی رابطه مستقیم برقرار است یا خیر؟

ادبیات نظری

هوش فرهنگی

هوش یکی از مفاهیم بنیادین در علم روانشناسی است که مطالعات بسیاری راجع به آن صورت گرفته است. از زمانی که پدیده‌های به نام هوش توسط آلفرد^۴ و اصطلاح بهره‌ی هوشی توسط ترمن^۵ بینه معرفی شد، نزدیک به یک قرن می‌گذرد. از آن زمان تاکنون بسیاری از روانشناسان، تعاریف مختلفی از هوش داشته‌اند (یانسا شریفی، ۱۳۹۰). کلین (۱۹۹۱) هوش را به‌عنوان توانایی برای یادگیری، درک و سازگار شدن با موقعیت‌های جدید تعریف می‌کند (نوروزی و رحیمی، ۲۰۱۰). ارلی و آنگ (۲۰۰۳) مفهوم هوش فرهنگی را به علوم اجتماعی و نظام‌های مدیریتی وارد کردند. هوش فرهنگی به‌عنوان قابلیت فرد در عملکرد مؤثر در موقعیت‌هایی که با تنوع فرهنگی مشخص می‌شوند، یا توانایی یک شخص برای پذیرش مؤثر فضاهای فرهنگی جدید، تعریف می‌شود (ارلی و آنگ، ۲۰۰۳). آنگ و همکاران ۲۰۰۸ هوش فرهنگی را شامل چهار مؤلفه تعریف می‌کنند مؤلفه فراشناختی هوش فرهنگی، مؤلفه شناختی هوش فرهنگی و مؤلفه‌های انگیزشی هوش فرهنگی و مؤلفه‌های رفتاری هوش فرهنگی می‌باشد. (ارلی و آنگ، ۲۰۰۸؛ به نقل از اسکندری و صمدی، ۱۳۹۴).

هوش اجتماعی

هوش اجتماعی به فرد، شخصیت فردی و رفتار فرد مربوط است. کسانی که دارای هوش اجتماعی هستند آگاهی و درک کاملی از خود و محیط خوددارند (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸). افراد در موقعیت‌های اجتماعی یکسان عمل نمی‌کنند. این تفاوت‌های فردی در ادبیات روانشناسی به هوش اجتماعی اشاره دارد (رضایی، ۱۳۸۹). افرادی که از هوش اجتماعی بالا بهره‌مندند، باید بتوانند از تمام قدرت مغزی و جسمانی خود استفاده کنند تا بتوانند با بقیه ارتباط قوی و مؤثری برقرار کنند (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸) کارل آلبرت در یک تعریف ساده هوش اجتماعی را توانایی تفاهم با دیگران و ترغیب کردن آن‌ها برای همکاری با خود دانسته است. به‌عنوان یکی دیگر از انواع هوش که در سال‌های اخیر به آن پرداخته شده و اولین بار توسط تراندیک مطرح شد نشان‌دهنده قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران و روابط اجتماعی موفق منجر می‌شود. هوش علت توفیقات ما در ارتباطات اجتماعی است و با آموزش و مطالعه به دست نیامده، هرچند که می‌توان در طی دوران کودکی و حتی بزرگسالی آن را پرورش داد (حاجی‌زاده، ۱۳۸۷). ادوارد تورندایک، روانشناس دانشگاه کلمبیا و نخستین کسی که مفهوم هوش اجتماعی را طرح نمود، در مقاله‌ای که به سال ۱۹۲۰ در مجله ماهانه هارپر به چاپ رساند، چنین نوشت: هوش اجتماعی به‌طور مکرر در مهدکودک‌ها، زمین‌بازی، سربازخانه‌ها، کارخانجات و سالن‌های حراج خودنمایی می‌کند، اما در شرایط رسمی و استاندارد آزمایشگاهی نمی‌توان آن را یافت. تورندایک اشاره می‌کند؛ که هوش اجتماعی برای موفقیت در بسیاری از عرصه‌ها، به‌ویژه رهبری، اهمیت حیاتی دارد (نصیری و لیک و همکاران، ۱۳۹۳). اگر هوش اجتماعی را می‌توان توانایی درک و مهار هیجانات و احساسات خود در جهت کمک به فعالیت‌های فکری، تصمیم‌گیری و ارتباطی دانست. براساس یافته‌های گلنن افرادی که از هوش هیجانی بالا برخوردارند می‌دانند که چگونه هیجانات و احساسات خود و دیگران را کنترل و هدایت نمایند (حاجی‌زاده، ۱۳۹۲). حقیقتیان و

³ Earley & Ang

⁴ Alfred Binet

⁵ Terman

همکاران (۱۳۹۳) در تحقیق خود سه مؤلفه را برای هوش اجتماعی معرفی کردند که پردازش اطلاعات، آگاهی اجتماعی و نهایتاً مهارتهای اجتماعی می‌باشد. (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳).

عملکرد شغلی

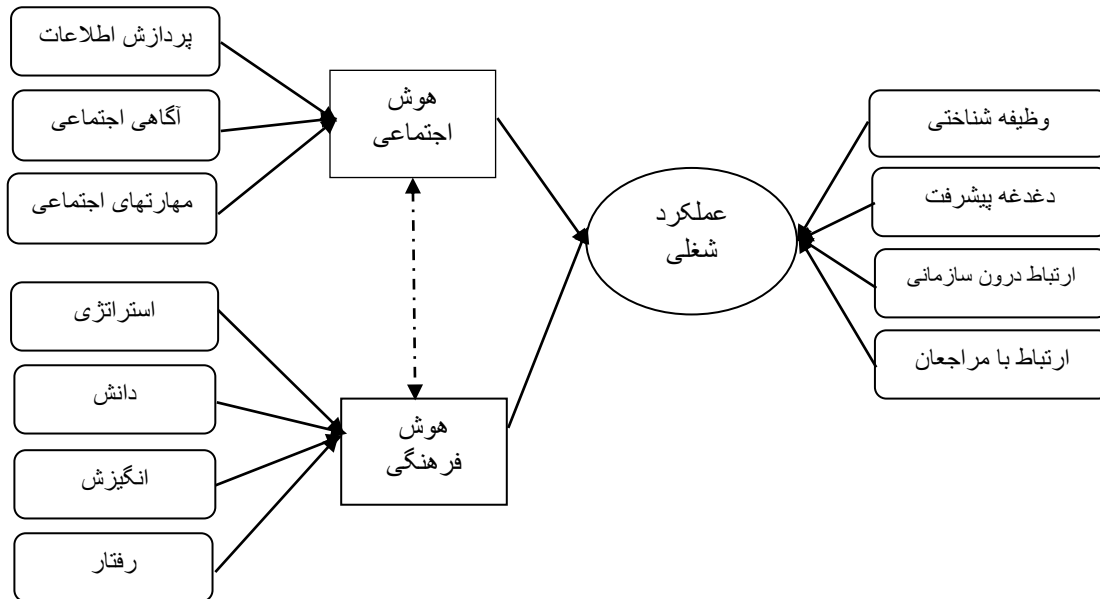
عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد؛ بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط (نیلی و همکاران^۶، ۲۰۰۲: به نقل از نمازی و ابراهیمی، ۱۳۸۸). عملکرد شغلی عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست‌آمده به منابع به‌کاررفته می‌باشد و اثربخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده (سیستانی، ۱۳۸۰). در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف‌شده است و عبارت است از پیامد فعالیت نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند (حجازی و شمس، ۱۳۸۴). عملکرد شغلی مفهومی پرکاربرد در ارتباط در ارتباط با محیط شغلی است. مفهوم عملکرد شغلی به این موضوع می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به‌خوبی انجام می‌دهد یا نه؟ این مفهوم شاخصی بسیار مهم در ارزیابی موفقیت سازمان است. بررسی عملکرد شغلی موضوع بسیار مهمی برای مدیران و همچنین کارکنان قلمداد می‌شود. نتیجه‌ای که به دست می‌آید برای تصمیم‌گیری در مورد کارکنان بسیار مؤثر است. اندازه‌گیری عملکرد شغلی برای کارکنان نیز می‌تواند بسیار مؤثر باشد به‌عنوان مثال می‌تواند در حوزه‌هایی نظیر تشخیص نقاط قوت و فهم دقیق از انتظار مدیران مفید باشد. حقیقتیان و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیق خود ۴ مؤلفه را برای عملکرد شغلی مطرح کردند که وظیفه‌شناختی، دغدغه‌پیشرفت، ارتباط درون‌سازمانی و نهایتاً ارتباط با مراجعان می‌باشد (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳).

در تکمیل مطالب بالا جعفری و همکاران (۱۳۹۶) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی پرداختند و نشان دادند که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی اثر مستقیم مثبت دارد. کروی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی با مورد مطالعه راهنمایان تور ورودی شهر تهران پرداختند و نشان دادند که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. شاه‌چراغی و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی (مورد مطالعه: کارکنان بهزیستی شهر اصفهان) پرداختند و بر مبنای یافته‌ها بعد فراشناختی هوش فرهنگی از طریق بهبود مدیریت روابط، بعد شناختی از طریق افزایش احترام نسبت به عناصر فرهنگی مراجعان، بعد انگیزشی از طریق ایجاد انگیزه برای برقراری روابط بین فرهنگی و بعد رفتاری با توسعه سازگاری کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیری مثبت دارد. محمودی و درخشانی (۱۳۹۳) به بررسی نقش هوش عاطفی (هوش اجتماعی) و مؤلفه‌های آن در عملکرد شغلی کارکنان پرداختند؛ و در این تحقیق پنج بعد خودآگاهی، خود تنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارتهای اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند که میان پنج بعد هوش عاطفی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد. همچنین مشخص شد که ابعاد همدلی، انگیزش و مهارتهای اجتماعی؛ به ترتیب بیشترین تأثیر را روی عملکرد شغلی کارکنان داشته است. رحیم نیا (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان تأثیر هوش اجتماعی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران به این نتیجه رسید که بین هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در بررسی روابط بین ابعاد هوش اجتماعی، نتایج حاکی از رابطه معنی‌دار بین ابعاد هوش اجتماعی با عملکرد وظیفه‌ای مدیران بود. آندریا کاپوتو^۷ (۲۰۱۸) در تحقیق خود به نقش تعدیل‌کننده‌ی هوش فرهنگی در رابطه بین گرایش‌های فرهنگی و سبک مدیریت منازعات پرداختند. این مطالعه شواهد تجربی جدیدی را برای نقش مهمی که هوش فرهنگی در مدیریت مناقشات برای افزایش بهره‌وری و عملکرد در

^۶. Nily et al

^۷ AndreaCaputo

محیط های متنوع بین المللی ارائه می دهد، ارائه می دهد. لذا با بهره گیری از مطالب فوق مدل مفهومی به شرح زیر طراحی می گردد؛



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۹۳، حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳، جعفری و همکاران، ۱۳۹۶؛ اسکندری و صمدی، ۱۳۹۴)

لذا با توجه به مدل پژوهش فرضیه های پژوهش به شرح زیر طراحی شد:

- ۱- هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران تأثیر معنی داری دارد.
- ۲- هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران تأثیر معنی داری دارد.
- ۳- بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران رابطه مستقیم دارد.

روش پژوهش

جامعه و نمونه آماری

با توجه به اهمیت روزافزون مشتریان و ضرورت جذب و حفظ وفاداری مشتریان در جهت رسیدن به عملکرد برتر و افزایش سهم بازار و سودآوری در صنعت رقابتی بیمه، بر این اساس شرکت های بیمه به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد. تاثیر جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارشناسان شرکت های بیمه پاسارگاد در شهر تهران می باشد که تعداد آن ها نامحدود می باشد. بر اساس فرمول جامعه نامحدود کوکران حجم نمونه ۳۸۴ نفر به دست آمد. بر این اساس روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس (بدون هیچ گونه گزینش ذهنی از قبل) برای توزیع پرسشنامه در بین کل مدیران و کارشناسان بیمه پاسارگاد انتخاب و به صورت تکمیل شده جمع آوری گردید.

ابزار گردآوری داده ها

ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه می باشد. پرسشنامه در سه بخش نامه همراه، اطلاعات جمعیت شناختی و سؤالات اختصاصی تنظیم گردید. در بخش اول تحت عنوان نامه همراه، علاوه بر بیان عنوان پژوهش، هدف از گردآوری اطلاعات

به‌وسیله پرسشنامه و ضرورت همکاری صمیمانه پاسخ‌دهندگان در تکمیل پرسشنامه توضیح داده شد. بخش جمعیت شناختی شامل سؤالات در مورد مشخصات عمومی پاسخ‌دهندگان از قبیل جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت می‌باشد. آخرین بخش نیز شامل سؤالات اختصاصی در مورد متغیرهای مستقل و وابسته است. سؤالات مؤلفه‌های هوش اجتماعی شامل (۲۱ سؤال)، (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۹۳) و هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان به ترتیب (۲۵ سؤال)، (۱۶ سؤال) از پژوهش (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳) استخراج شده ولی بنا به شرایطی به‌منظور بومی‌سازی سؤالات با توجه به نظر استاد راهنما و متخصصان در آن تغییراتی جزئی جهت قابلیت درک بیشتر پاسخ‌دهندگان ایجاد شده که در کل ۶۲ گویه می‌باشد. مقیاس مورد استفاده طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت است. این مقیاس به‌طور خاص از مبنای کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق استفاده می‌کند. بر این اساس از اعضای نمونه آماری درخواست گردید تا بر اساس مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت، به سؤالات پرسشنامه پاسخ دهند.

روش‌های تحلیل آماری

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگوروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه اختصاص دارد. سپس با توجه به اینکه در فرضیات به دنبال بررسی رابطه بین هوش اخلاقی و اجتماعی هستیم، از ماتریس همبستگی و رگرسیون چندگانه استفاده خواهیم کرد. همبستگی مقداری عددی مابین ۱- تا ۱ می‌باشد که علامت مثبت یا منفی تنها برای تعیین جهت ارتباط می‌باشد و ربطی به شدت همبستگی ندارد. با توجه به فرض نرمال بودن داده‌ها از همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده کرده ایم. برای استفاده از همبستگی پیرسون بایستی نرمال بودن داده‌ها تایید شود. ولی در صورت برقرار نبودن فرض نرمال بودن از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده می‌کنیم که بر اساس رتبه‌ها آزمون انجام می‌شود. تحلیل رگرسیون به تصمیم‌گیرنده این اجازه را می‌دهد که تعیین نماید چه میزان از تغییرات در یک متغیر (که آن‌ها را متغیر وابسته می‌نامند) می‌تواند به‌واسطه تغییر در متغیرهای دیگری (که آن‌ها را متغیرهای مستقل می‌نامند) به وجود آمده باشد. گاهی دو یا چند متغیر تأثیر عمده‌ای روی متغیر وابسته دارند. در این وضعیت رگرسیون چندگانه جهت پیش‌بینی متغیر وابسته استفاده می‌شود و همزمان میزان تأثیر متغیرها بر متغیر وابسته را نشان می‌دهد. در رگرسیون چندگانه نیز فرض خطی بودن متغیرها برقرار می‌باشد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است. جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه

ویژگی‌های جمعیت شناختی	طبقات	درصد
جنسیت	مرد	۶۸/۴
	زن	۳۱/۶
سن	کمتر از ۲۵ سال	۱۲/۹
	۲۵ تا ۳۵ سال	۲۸/۲
	۳۵ تا ۴۵ سال	۴۳/۴
	بیشتر از ۴۵ سال	۱۵/۵
تحصیلات	دیپلم و پایین‌تر	۸/۲
	کاردانی	۱۴/۸
	کارشناسی	۵۱/۱
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۲/۹

۱۶/۳	کمتر از ۵ سال	سابقه کار
۴۷/۴	بین ۵ تا ۱۰ سال	
۲۵/۲	بین ۱۱ تا ۲۰ سال	
۱۱/۱	بیشتر از ۲۰ سال	

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است، ۶۸/۴ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۱/۶ درصد از آن‌ها زن می‌باشند. از طرفی افراد ۳۵ تا ۴۵ سال با ۴۳/۴ درصد بیشترین و همچنین افراد با سن کمتر از ۲۵ سال با ۱۲/۹ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. افراد با مدرک تحصیلی کارشناسی با ۵۱/۱ درصد بیشترین و افراد با مدرک تحصیلی دیپلم و پایین‌تر با ۸/۲ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. نهایتاً بیشترین سابقه کاری بین ۵ تا ۱۰ سال با ۴۷/۴ درصد و کمترین بیشتر از ۲۰ سال با ۱۱/۱ درصد است.

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (K)

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کولموگروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. در جدول شماره ۲ نتایج این آزمون قابل‌مشاهده است. در این آزمون، فرض صفر نشان‌دهنده ادعای مطرح‌شده در مورد نرمال بودن توزیع داده‌ها است.

جدول ۲: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	هوش فرهنگی	هوش اجتماعی	عملکرد شغلی کارکنان
حجم نمونه	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴
پارامترهای	۳/۷۰۲۰	۳/۸۳۰۵	۳/۸۸۶۸
توزیع نرمال	۰/۵۷۵۹۳	۰/۵۶۷۳۱	۰/۴۵۴۱۷
بیشترین	۰/۰۸۲	۰/۰۸۳	۰/۰۸۱
میزان	۰/۰۶۳	۰/۰۶۴	۰/۰۸۳
تغییرات	-۰/۰۸۵	-۰/۰۸۳	-۰/۰۷۲
آماره آزمون گمولوگروف اسمیرنوف	۱/۱۷۶	۱/۱۶۸	۱/۲۴۱
سطح معناداری	۰/۱۴۶	۰/۱۲۷	۰/۱۳۸

نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۲ نشان می‌دهند که تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند؛ چراکه سطح معنی‌داری این متغیرها کوچک‌تر از ۵٪ است و فرض صفر برای آن‌ها تایید می‌شود. بنابراین با توجه به نرمال بودن توزیع تمامی متغیرها، از آزمون پیرسون استفاده می‌شود.

آزمون مدل پژوهش

به‌منظور تخمین روابط در بین متغیرهای موجود در مدل پژوهش، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. ضریب همبستگی به دنبال بررسی هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد است. نتایج حاصل از فرضیه‌ها در زیر ارائه شده است:

فرضیه اول: هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد تأثیر معنادار دارد.

جدول ۳: خلاصه مدل رگرسیون تأثیر هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	دوربین واتسون
۰,۸۳۴	۰,۶۴۶	۰,۶۴۶	۲/۴۷

طبق نتایج جدول (۳) ضریب همبستگی بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد برابر ۰/۸۳ است، به عبارتی رابطه خطی بین دو متغیر ۰/۸۳ است. همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۶۴ است، به عبارتی هوش اجتماعی ۰/۶۴ تغییرات عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد را تعیین می‌کند و ۰/۶۳ باقیمانده توسط متغیرهای دیگر تعیین می‌شود. چنانچه آماره دوربین-واتسون در بازه قابل قبول ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گیرد عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود. با توجه به اینکه آماره دوربین واتسون برابر ۲/۴۷ است، بنابراین می‌توان گفت که عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود.

جدول ۴: نتایج ضریب رگرسیون تک متغیره تأثیر هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد

متغیر پیش‌بین	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		P	T
	B	SE	BETA			
مقدار ثابت	۱/۹۶	۰/۱۳۵			۰,۰۰۰	۱۴/۵۳۴
هوش اجتماعی	۰/۵۲۶	۰/۰۳۸	۰/۸۳۴		۰,۰۰۰	۱۸/۲۲۳

طبق نتایج جدول (۴) و با توجه به اینکه سطح معنی‌داری خطای آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که فرضیه اول تایید می‌شود و هوش اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. همچنین ضریب بتا نشان می‌دهد که هوش اجتماعی ۰/۸۳ از تغییرات مربوط به عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد را پیش‌بینی می‌کند. فرضیه دوم: هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد تأثیر مثبت دارد.

جدول ۵: خلاصه مدل رگرسیون تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	دوربین واتسون
۰/۶۲۷	۰/۵۲۴	۰/۵۲۶	۲/۱۲

طبق نتایج جدول (۵) ضریب همبستگی بین هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کارکنان برابر ۰/۵۲ است، به عبارتی رابطه خطی بین دو متغیر ۰/۶۴ است. همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۵۲ است، به عبارتی هوش فرهنگی ۰/۵۲ تغییرات عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد را تعیین می‌کند و ۰/۴۸ باقیمانده توسط متغیرهای دیگر تعیین می‌شود. چنانچه آماره دوربین-واتسون در بازه قابل قبول ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گیرد عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود. با توجه به اینکه آماره دوربین واتسون برابر ۲/۱۲ است، بنابراین می‌توان گفت که عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می‌شود.

جدول ۶: نتایج ضریب رگرسیون تک متغیره تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد

متغیر پیش‌بین	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		P	T
	B	SE	BETA			
مقدار ثابت	۱/۴۱	۰/۱۸۹			۰,۰۰۰	۸/۴۵۶
هوش فرهنگی	۰/۶۶۲	۰/۰۵۱	۰/۶۲۷		۰/۰۰۰	۱۲/۸

طبق نتایج جدول (۶) و با توجه به اینکه سطح معنی داری خطای آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می توان گفت که فرضیه دوم تایید می شود و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد تأثیر مثبت معنی داری دارد. همچنین ضریب بتا نشان می دهد که هوش فرهنگی ۰/۶۲ از تغییرات مربوط به عملکرد شغلی کارکنان بیمه پاسارگاد را پیش بینی می کند.

فرضیه سوم: بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران رابطه مستقیم دارد.

جدول ۷: خلاصه مدل رگرسیون تأثیر مستقیم هوش اجتماعی و هوش فرهنگی کارکنان در بیمه پاسارگاد

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	دوربین واتسون
۰/۷۲۹	۰/۴۹۵	۰/۴۹۳	۲/۲۹

طبق نتایج جدول (۷) ضریب همبستگی بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی برابر ۰/۷۲ است، به عبارتی رابطه خطی بین دو متغیر ۰/۷۲ است. همچنین ضریب تعیین برابر ۰/۴۹ است، به عبارتی هوش اجتماعی ۰/۴۹ تغییرات هوش فرهنگی کارکنان بیمه پاسارگاد را تعیین می کند و ۰/۵۱ باقیمانده توسط متغیرهای دیگر تعیین می شود. چنانچه آماره دوربین-واتسون در بازه قابل قبول ۱/۵ تا ۲/۵ قرار گیرد عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می شود. با توجه به اینکه آماره دوربین واتسون برابر ۲/۲۹ است، بنابراین می توان گفت که عدم همبستگی بین خطاها پذیرفته می شود.

جدول ۸: نتایج ضریب رگرسیون تک متغیره تأثیر مستقیم هوش اجتماعی و هوش فرهنگی کارکنان در بیمه پاسارگاد

P	T	ضرایب غیراستاندارد			متغیر پیش بین
		BETA	SE	B	
۰/۰۰۰	۱۴/۱۷۳		۰/۱۴	۲/۱۳۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۲/۶۹۵	۰/۷۲۹	۰/۰۵۲	۰/۶۱۸	هوش اجتماعی

طبق نتایج جدول (۸) و با توجه به اینکه سطح معنی داری خطای آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین می توان گفت که فرضیه سوم تایید می شود و بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی کارکنان بیمه پاسارگاد رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین ضریب بتا نشان می دهد که هوش اجتماعی ۰/۷۲ از تغییرات مربوط به هوش فرهنگی بیمه پاسارگاد را پیش بینی می کند.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

همان گونه که پیش از این گفته شد، هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در بیمه پاسارگاد شهر تهران می باشد که پس از طی مراحل مقدماتی و مرور پژوهش ها و تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی و همچنین مرور نظریات مختلف در زمینه هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان و نهایتاً برای تأیید فرضیات این تحقیق، از طریق پرسشنامه در یک نمونه ۳۸۴ نفری از کارکنان و کارشناسان بیمه پاسارگاد شهر تهران، داده های مورد نیاز جمع آوری و سپس با استفاده از تکنیک آماری، این داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت؛ که نتایج یافته ها حاکی از تأثیر مثبت و معنادار هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان می باشد. و همچنین رابطه مستقیم بین هوش اجتماعی و هوش فرهنگی تایید شد. نتایج تحقیق با تحقیق نوروزی و رحیمی (۲۰۱۰)، ارلی و آنگ (۲۰۰۳)، رضایی و خلیل زاده (۱۳۸۸)، حاجی زاده (۱۳۹۲)، حقیقتیان و همکاران (۱۳۹۳)، جعفری و همکاران (۱۳۹۶)، کروی و همکاران (۱۳۹۵)، شاه چراغی و همکاران (۱۳۹۳)، محمودی و درخشانی (۱۳۹۳)، رحیم نیا (۱۳۹۱)، کاپوتو (۲۰۱۸)، رضایی و خلیل زاده، (۱۳۹۳)، حقیقتیان و همکاران (۱۳۹۳)، جعفری و همکاران (۱۳۹۶) و نهایتاً اسکندری و صمدی (۱۳۹۴) همسو می باشد.

با توجه به یافته های پژوهش، مدیران می بایست در ابتدای هر سال و حتی همراه برای خود و کارکنانشان اهداف دقیق و مشخص تعیین کنند و برای هر کدام از اهداف زمانی اختصاص دهند تا در زمان مقرر امور محوله انجام شود و برای نتیجه گیری بهتر،

به صورت مداوم نتیجه برنامه ریزی زمانی را پیگیری کنند. مدیران شرایط و محیط کاری را چنان برای کارکنان فراهم نمایند تا کارکنان در مأموریت‌های سخت و هیجان‌زا، هیجان‌های خود را کنترل کنند و با بهره‌گیری از هوش اجتماعی خود در بهترین زمان پیش‌بینی شده کارهای خود را انجام دهند. مدیران بیمه پاسارگاد طی جلسات هم‌اندیشی، کارکنان را مجاب کنند تا اهداف کاری‌شان را مطابق با اهمیت‌شان اولویت‌بندی کنند تا علاوه بر صرفه‌جویی در زمان، بهره‌وری بالاتری دریافت کنند.

به محققین آتی پیشنهاد می‌شود که به بررسی‌های میدانی بیشتری به منظور بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان بپردازد و همچنین به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود تا به بررسی این تحقیق در جامعه آماری وسیع‌تر با تعداد نمونه بیشتر بپردازند. همچنین به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود نتایج تأثیرگذاری هوش اجتماعی و هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان را بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی مانند جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه کار مقایسه شود.

مراجع

- فتحی، احمد. (۱۳۹۳). شناسایی ویژگی‌های نیروی انسانی دانش‌مدار در سازمان‌های یادگیرنده. نشریه بانک آینده؛ پیام آینده.
- نمازی، محمد و ابراهیمی، شهلا. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد جاری و آینده شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران. تحقیقات حسابداری، شماره ۴، صص ۱-۲۲.
- حقیقتیان، منصور؛ صادقی، سعید؛ شاه چراغی، فاطمه، (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی، مجله جامعه شناسی کاربردی، دوره ۲۵، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۳، صص ۷۲-۵۹.
- رضایی، اکبر، خلیل زاده، احمد. (۱۳۹۳). رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی معلمان، علوم تربیتی، سال دوم، شماره هفتم، صص ۱۲۱-۱۴۴.
- رضائی، اکبر. (۱۳۸۹). مقیاس هوش اجتماعی ترومسو: ساختار عاملی و پایایی نسخه فارسی مقیاس در جامعه ی دانشجویان. فصلنامه علمی- پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز، سال پنجم، شماره ۳۲- ۲۰، ۲۰.
- حاجی زاده، میترا. (۱۳۸۷). اعتباریابی مقیاس هوش اجتماعی و رابطه آن با شادکامی و پرخاشگری در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد، روان شناسی عمومی، به راهنمایی دکتر فرح نادری، دانشگاه آزاداسلامی واحد اهواز.
- اسکندری، فاطمه؛ صمدی، عباس، (۱۳۹۵)، بررسی و شناخت تأثیر هوش فرهنگی بر سلامت سازمانی، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۸۲۸-۸۰۹.
- جعفری، حمیدرضا؛ نسرین عیدی؛ ناصر حاجی شریفی و اعظم ساداتی، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی، دومین همایش بین المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه، تهران، دانشگاه اسوه، دانشگاه تهران، https://www.civilica.com/Paper-MEUCONF02-MEUCONF02_305.html
- محمودی، عمر و امید درخشانی، ۱۳۹۳، نقش هوش عاطفی(هوش اجتماعی) و مولفه های آن در عملکرد شغلی کارکنان، همایش بین المللی مدیریت، تهران، موسسه سفیران فرهنگی مبین، https://www.civilica.com/Paper-ICOM01-ICOM01_0848.html
- پاشا شریفی، حسن ، (۱۳۹۰) نظریه کاربرد آزمونهای هوش و شخصیت، تهران: انتشارات سخن.
- نصیری ولیک بنی، فخر السادات، گیلانی، مریم، اسکندری، اصغر. (۱۳۹۳). رابطه بین هوش اجتماعی رفتار مدنی - تحصیلی با اثربخشی آموزش دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بوعلی سینا، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱، صص ۱۷۵-۱۸۸.
- سیستانی، حسین، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان استانداری اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. اصفهان مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- حجازی، یوسف، (۱۳۸۱)، نقش ویژگی شخصیتی، تبار اجتماعی و ظوابط گزینش در موفقیت تحصیلی و عملکرد شغلی دانشجویان دانشگاه تهران، رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- کروب، مهدی؛ امیری، زینب؛ محموزاده، سید مجتبی، (۱۳۹۵)، تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، مجله‌ی برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، سال پنجم، شماره ۱۸، صص ۱۳۶-۱۱۹.
- Earley, P.C. & Ang, S. (2004) CQ: developing cultural intelligence at work. Stanford Business Book.
- Andrea Caputo , Oluremi . Ayoko , Nii Amoo , (2018), The moderating role of cultural intelligence in the relationship between cultural orientations and conflict management styles. Journal of Business Research. Volume 89, August 2018, Pages 10-20.
- Noruzi, M.R. and Rahimi, Gh.R. (2010). Multiple intelligences, a new look to organizational effectiveness, Journal of Management Research, 2(2): E4

A survey the Impact of Social intelligence and cultural intelligence on Staff Performance of Pasargad Insurance in Tehran

Somayeh saebnia¹, Roghayeh Afshari² and majid Mirzamohammady³

¹ Department of Management, New Non-Profit Institution of Higher Education, Ardabil, Iran

¹ Department of Management, New Non-Profit Institution of Higher Education, Ardabil, Iran

¹ PhD student entrepreneurship, Azad University, Science Research Branch, Tehran, Iran.

Abstract

Cultural intelligence and social intelligence point to effective performance in intercultural and social relationships, including occupational spaces. Therefore, the main objective of the research is to investigate the effect of social intelligence and cultural intelligence on employee's job performance in Pasargad insurance company in Tehran. This research is an applied and descriptive-correlative method. The statistical population of this research is all managers and experts of Pasargad insurance companies in Tehran, whose number was 384 according to Unique Cochran community formula. Accordingly, a non-random sampling method was available (without any prior selection) for distributing the questionnaire among all managers and experts in Pasargad insurance and completed by completing. SPSS20 software was used to analyze the data. The results show that social intelligence is on performance