کنکاش مدیریت و حسابداری
جلد ۲، شماره ۱، بهار ۱٤۰۱
ص ۸٦- ۱۰٤

Journal of Management and Accounting Research
https://www.jamr.ir/
ISSN; 3046-2783

نقش هوش فرهنگی در پیش‌بینی سازگاری و استرس شغلی در بیمارستان‌های تهران

فائزه محمدی[1]

تاریخ دریافت: ۱٤۰۰/۰۹/۲۱ تاریخ پذیرش ۱٤۰۱/۰۲/۰۵

چکیده

با توجه به فراگیری بیماری کووید ۱۹ و افزایش فشار کاری در سیستم بهداشت و درمان، توجه به عوامل تاثیرگذار بر استرس شغلی کادر درمان و به خصوص پرستاران از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر هوش فرهنگی و سازگاری شغلی بر استرس شغلی بوده است. تحقیق حاضر از نظر رویکرد کمی، از نظر روش توصیفی و پیمایشی و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل پرستاران بیمارستان‌های تهران است؛ که با توجه به حجم جامعه نامحدود، تعداد ۳۸٤ نفر بر اساس فرمول کوکران از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس انتخاب شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش معادلات ساختاری استفاده گردید. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بوده که روایی آن توسط تعدادی از اساتید برجسته مدیریت منابع انسانی و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ سنجیده شده است با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت که افزایش هوش فرهنگی و سازگاری شغلی باعث کاهش استرس شغلی در پرستاران می‌گردد. نتایج این تحقیق برای جامعه سلامت، محققان عرصه سلامت و مدیریت منابع انسانی کاربردی می‌باشد.

کلمات کلیدی: هوش فرهنگی، استرس شغلی، سازگاری شغلی

---

[1] گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
(fae.mohammadi.mng@iauctb.ac.it)

۱. مقدمه

در مارچ ۲۰۲۰ بیماری کووید ۱۹ در شرایطی توسط سازمان جهانی بهداشت فراگیر اعلام گردید که با فاصله کوتاهی از این خبر بیشتر کشورهای جهان درگیر این بیماری شدند (شائوکات و اتال[1]، ۲۰۲۰). در بحران‌هایی از جنس بیماری، کارکنان نظام سلامت مهم‌ترین نقش را به عنوان خط مقدم مقابله با بیماری ایفا می‌کنند و این نقش خود به تنهایی سطح استرس شغلی این قشر را افزایش می‌دهد. با توجه به سابقه تکرار این دست بیماری‌ها مانند آنفولانزای H1N1 و SARS-COV احتمال تکرار آن در آینده را نیز دور از انتظار نیست (تمساه و همکاران[2]، ۲۰۲۰). در چنین شرایطی اعتماد بیماران به ارائه‌دهنده خدمات سلامت، گوش دادن فعالانه و همراه با همدردی و آرامش پرستاران و پزشکان در بهبود و کنترل بیماری اهمیت بسزایی دارد. جهت تحقق این مهم داشتن مهارت‌هایی که استرس شغلی بر خواسته از شرایط بحران را کنترل نماید ضروری جلوه می‌کند (مایلستین و کینت[3]، ۲۰۲۰)؛ اما مدیریت استرس شغلی در شرایطی که محیط کاری به علت افزایش ساعات کاری و احتمال ابتلاء و انتقال آن به خانواده کادر درمان افزایش می‌یابد، به نظر کار دشواری می‌رسد (شائوکات و اتال، ۲۰۲۰). مطالعات نشان می‌دهد که عدم مدیریت استرس شغلی و در نظر گرفتن تمهیداتی برای کنترل این سازه در دوره‌های همه‌گیری مانند SARS-COV سبب امتناع از ارائه خدمات درمانی به بیماران توسط کارمندان نظام سلامت گردیده است (چان و هواک[4]، ۲۰۰۳؛ بروگ[5] و همکاران، ۲۰۰٤). استرس شغلی به خصوص در حیطه سلامت به عنوان یکی از عوامل خطر روانی- اجتماعی شناسایی شده است (رحیمی پردنجانی و همکاران، ۱٤۰۰). بیماری کووید ۱۹ چالش‌های بسیاری را ایجاد کرده است. اکثر ظرفیت‌های بیمارستان‌ها و بخش‌های مراقبت ویژه اشغال شده و کادر درمان به ارائه مراقبت‌های ویژه را در شرایطی ادامه می‌دهند که به علت ساعات بیشتر کاری و درصد بالای ابتلا، استرس مضاعفی را در محیط کاری خویش تجربه می‌کنند (مهتا[6] و همکاران، ۲۰۲۰). این در شرایطی است که همان‌طور که پیش‌تر نیز اشاره شد

[1] Shaulat & Etal
[2] Temsah
[3] Millestien & Kindt
[4] Chan & Huak
[5] Brug
[6] Mehta

روحیه شاد و آرام کادر درمان سبب بهبود بیماران و اضطراب در آن‌ها سطح استرس بیمار را نیز افزایش می‌دهد (ازدمیر و کرسه، ۲۰۲۰). لذا توسعه مهارت‌هایی که به کنترل و کاهش سطح استرس شغلی منجر می‌شود، امری ضروری به نظر می‌رسد. از طرف دیگر در موقعیت‌هایی که کارمندان با مراجعه‌کنندگان چند فرهنگی مواجه هستند، سطح بالاتری از استرس به علت مواجهه فرهنگی توسط فرد درک می‌گردد. با توجه به اینکه کشور ما از خرده فرهنگ‌های بسیاری تشکیل شده است؛ هوش فرهنگی به عنوان عاملی که به فرد کمک می‌کند تا در شرایط تقابل فرهنگی خود را با شرایط بهتر تطبیق دهد و در نتیجه تنش و اضطراب کمتری را احساس کند، از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (پائو چنگ و همکاران، ۲۰۱۹). این سازه یکی از عواملی است که میزان سلامت روانی پرستاران را به صورت چشم‌گیری بهبود می‌بخشد (چراغپرو و همکاران، ۱۳۹۹). توانایی فرد برای تطبیق باارزش‌ها، سنت‌ها، آداب و رسوم متفاوت از آنچه بدان آن‌ها عادت کرده است و کارکرده در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش‌فرهنگی منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مزیت رقابتی است (فیاضی و نثار احمدی، ۲۰۰٦). امروزه با افزایش تنوع قومی در محیط‌های کاری، تاثیرات فرهنگی بر استرس ناشی از کار مورد بررسی قرارگرفته است (جیمز،۱۹۹٤). اکثر سازمان‌ها و افراد هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی و قابلیت استراتژیک می‌دانند. سازمان‌ها و مدیرانی که ارزش استراتژیک این مفهوم را درک کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع فرهنگی در جهت ایجاد مزیت رقابتی استفاده کنند. هوش فرهنگی به منزله پل ارتباطی است که می‌تواند در محیط متنوع انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افراد دارای هوش فرهنگی بالا بخشی از دارایی‌های ارزشمند سازمان هستند و به خصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می‌سازند (جوسنگ[1]، ۲۰۰٤). لازم به ذکر است که در دوران بحران، نهادهای کاری جهت ادامه حیات با توجه به پویایی و سطح بالای تغییرات در این دوران، نیازمند سطح بالای سازگاری و انعطاف نیروی کار خود هستند. سازگاری شغلی به خصوص در شرایط کاری استرس‌زای این دوران، از عواملی است که سطح استرس شغلی فرد را به طور محسوسی کاهش می‌دهد (اوربانواسیوته[2] و همکاران، ۲۰۱۸).

[1] jooseng
[2] Urbanavisiute

لذا با توجه به تکرار بیماری‌های فراگیر و اهمیت کادر درمان به خصوص پرستاران در دوره بحران‌های این‌چنینی؛ تحقیق حاضر با هدف کاهش استرس شغلی پرستاران انجام گرفته است. لذا مساله اصلی تحقیق حاضر با توجه به گسترش تنوع فرهنگی در کشور، بررسی تاثیر هوش فرهنگی بر استرس شغلی پرستاران بیمارستان‌های تهران با در نظر گرفتن نقش میانجگری سازگاری شغلی می‌باشد.

۲. مبانی نظری

استرس شغلی به معنای فشار عصبی سازمانی ناشی از عوامل مرتبط با محیط کار است. چهار مجموعه کلی فشارهای عصبی سازمانی عبارت‌اند از الزامات وظیفه‌ای، الزامات فیزیکی، الزامات نقش و الزامات درون شخصی (الوانی، ۱۳۹٤). در حقیقت این مفهوم شامل پاسخ جسمی و روانی (سارگر و ویلسون[1]، ۱۹۹۵) در شرایط است که فرد قادر به پاسخ موفقیت‌آمیز به آنچه از او خواسته می‌شود، نمی‌باشد (لازارئس و فولکمن[2]، ۱۹۸۵) و یا قادر به تحمل شرایط جدید محیط کاری نیست (ارکوتلو و چفری[3]، ۲۰۰٦) و در نتیجه تنش بسیاری را به دلیل فشارهای شغلی به شکل اضطراب و خستگی تجربه می‌کند (چارلز[4] و همکاران، ۲۰۲۱). این سازه دارای ابعاد متفاوتی است که از جمله می‌توان به گرانباری نقش، بی‌کفایت، ناسازگاری شغلی، ابهام نقش، روابط مافوق، روابط با همکار، نوبت‌کاری، عوامل فیزیکی و ... اشاره کرد. در شرایطی که فرد متوجه درخواستی که از او شده نمی‌شود، استرس شغلی بیشتری را تجربه می‌کند (کاوانوف[5] و همکاران، ۲۰۰۰). مطابق با نظریه ساخت و ساز و حرفه‌ای، یکی از عواملی که به کاهش استرس شغلی کمک می‌کند توسعه شغلی است. این مفهوم که با هدف رسیدن به یکپارچگی فرد با محیط کاری انجام می‌گیرد، فرایندی است که به سازگاری فرد با محیط کاری کمک می‌کند (ساویسکاس[6]، ۲۰۰۵). در حقیقت سازگاری به صفت روانی پایداری گفته می‌شود که

[1] Sarger & Wilson
[2] Lazarus & Folkman
[3] Erkutlu & Chafry
[4] Charles
[5] Cavanough
[6] Savickas

آمادگی و تمایل به انطباق با تغییرات شغلی را در فرد افزایش می‌دهد (هیرشی[1] و همکاران، ۲۰۱۵؛ رودولف[2] و همکاران، ۲۰۱۷).

سازگاری شغلی اولین بار توسط ساویسکاس (۱۹۹۷) به عنوان آمادگی برای مقابله و پذیرش وظایف جدید در شرایط غیرقابل پیش‌بینی تعریف شد. در سال‌های اخیر این مفهوم به عنوان یکی از عوامل حیاتی در فرایند جذب و استخدام نیروی انسانی مورد توجه شرکت‌ها قرار گرفته است (فیوری[3] و همکاران، ۲۰۱۵) و به معنای قابلیت تبادل منابع و انعطاف در برابر تغییر است (رودولف و همکاران، ۲۰۱۷). برخی از صاحب‌نظرین معتقدند که سازگاری شغلی از چهار توانایی اصلی توجه، کنجکاوی، اعتماد به نفس و کنترل تشکیل شده است که توجه به معنای تعهد فرد در زمینه آینده‌نگری و چگونگی دستیابی به اهداف مرتبط با شغل در آینده است و عدم وجود آن در فرد سبب بی‌تفاوتی یا بدبینی در زمینه پیش‌بینی تحولات آینده می‌گردد، کنجکاوی نیز نشان‌دهنده نگرش اکتسابی نسبت به گزینه‌های شغلی و نشان‌دهنده علاقه به دنیای کاری است که عدم وجود آن ممکت است منجر به عدم انتظار پیشرفت و خلاقیت در آینده کاری شغلی فرد گردد، سومین بخش که اعتماد به نفس است به معنای باور به خود کار آمدی در حل مسائل است که عدم وجود آن ممکن است مانع از تصمیم‌گیری و اقدام در فرد شود. نهایتا کنترل اشاره به احساس مسئولیت در مورد تصمیم‌گیری در رفتارهای شغلی و حرفه‌ای فرد را دارد که عدم وجود آن سبب احساس بی‌تصمیمی و بلاتکلیفی فرد می‌گردد (ساویسکاس و پروفلی[4]، ۲۰۱۲؛ فیوری و همکاران، ۲۰۱۵) این مفهوم پاسخی به شکل رفتارهای تطبیقی با شرایط پیوسته در حال تغییری است که باعث تغییر در برنامه‌ریزی شغلی فرد می‌شود (هیرشی، کاتلر و همکاران، ۲۰۱۵) و پیامدهای قابل توجهی من‌جمله توانایی کنترل استرس شغلی را به همراه دارد (فدرسی[5] و همکاران، ۲۰۲۱).

سازگاری شغلی به عنوان یکی از پیش‌بینی کننده‌های استرس شغلی، واکنشی انسانی و مطلوب نیروی کار است (بریف و ویس[6]، ۲۰۰۲؛ جودج و الایس[7]، ۲۰۰٤) و به همه

[1] Hireschi
[2] Rudolf
[3] Fiori
[4] profeli
[5] Federici
[6] Brief & Weiss
[7] Jufge & Ilies

راهبردهایی گفته می‌شود که فرد برای اداره کردن موقعیت‌های استرس‌زای زندگی به کار می‌برد (عسگری و روشنی، ۱۳۹۱) و دربرگیرنده توانایی فرد برای تحمل شرایط محیط و تلاش خودکار برای تطابق با آن و اشتیاق برای پذیرش تغییرات (دهانی و شارما، ۲۰۱۷؛ پیکار[1] و همکاران، ۲۰۱۷) و همچنین توان خودنظارتی او در مواجهه با شرایط و محیط پیرامون که پاسخ فرد را هدایت و کنترل است که به کنترل و کاهش استرس شغلی فرد کمک شایانی می‌کند (فیوری و همکاران، ۲۰۱۵). با توجه به اینکه استرس شغلی عاملی آسیب‌زا است طبیعی است که سازگاری شغلی به عنوان درمانی جهت کاهش آن در نظر می‌گیرند (رویز[2]، ۲۰۱۵). در مطالعه‌ای که اورباناواسیوته و همکاران (۲۰۱۸) بر روی عدم امنیت شغلی به عنوان عامل ایجاد استرس شغلی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سازگاری شغلی نیروی کار، استرس شغلی ادراک‌شده در شرایط کاری ناامن را کاهش می‌دهد. همچنین مطالعات بسیاری مؤید این امر است که یکی از پیامدهای سازگاری شعلی کاهش استرس شغلی است (مگیوری[3] و همکاران، ۲۰۱۳). روحیه سازگاری و پذیرش شرایط محیط کار و انعطاف در برابر آن باعث کاهش استرس‌های روانی حاصل از تقابل با این شرایط می‌گردد (فدریسی[4] و همکاران، ۲۰۱۹). فیوری و همکاران (۲۰۱۵) نیز در تحقیقی که در زمینه نگرش نسبت به کار انجام دادند مطرح می‌کنند که کارمندانی که از توانایی اساسی تطابق با شرایط برخوردارند کنترل بیشتری بر استرس کاری خود دارند.

چوان چونگ و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی که بر روی بهره‌وری در محیط کاری انجام دادند، مطرح کردند که مدیریت سطح استرس کارکنان در سازمان‌هایی که به آموزش مهارت‌های تطابق‌پذیری با محیط پرداخته و دارای نظام آموزشی مشخصی جهت افزایش سطح سازگاری شغلی هستند، با موفقیت بیشتری همراه بوده است (دهانی و شارما، ۲۰۱۷).

یکی دیگر از عواملی که به کاهش استرس شغلی کمک می‌کند، هوش فرهنگی است. راتاسوک (۲۰۲۰) مطرح می‌کند که در شرایط چند فرهنگی فرد استرس شغلی بیشتری را تجربه می‌کند و در صورتی که دارای هوش فرهنگی بالایی باشد، توانایی کنترل استرس

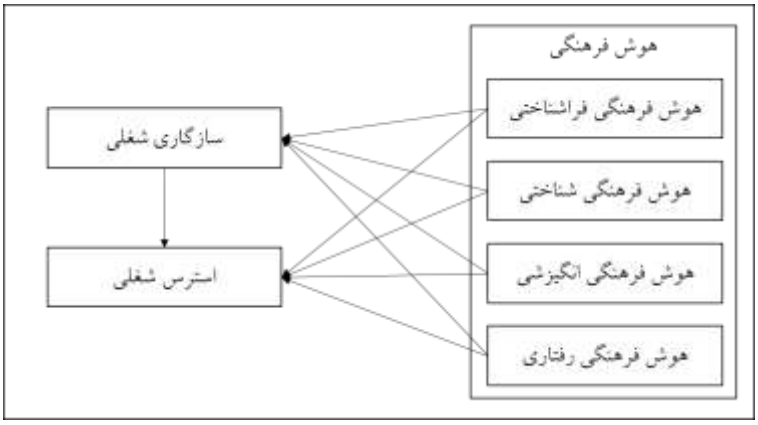
[1] Pekaar
[2] Rossier
[3] Maggiori
[4] Federice

خود را خواهد داشت. همچنین بهرامی و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی که در زمینه حل تعارض در جامعه پرستاران انجام دادند مطرح می‌کنند که نتیجه هوش فرهنگی بالا کاهش استرس شغلی و سازگاری بیشتر و حل تعارض است. می‌توان ادعا کرد که مطالعات گسترده‌ای در زمینه ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان انجام شده است (ماسرک[1] و همکاران، ۲۰۲۱). مدل و نحوه اندازه‌گیری این مفهوم اولین بار توسط ارلی و انگ[2] (۲۰۰۳) مطرح و سپس توسط انگ و همکاران (۲۰۰۷) و ون داین[3] (۲۰۰۸) توسعه یافت. این مفهوم اصلاحی است که برای توصیف مهارت و توانایی درک و شناخت افراد نسبت به فرهنگ‌های دیگر به کار می‌رود و همچنین شامل توجه و توانایی فرد در درک و شناخت نسبت به فرهنگ‌های دیگر است که فراتر از هوش هیجانی است (مرسک و همکاران، ۲۰۲۱). پترسون[4] (۲۰۰۵) هوش فرهنگی را استعداد به کارگیری مهارت‌ها و توانایی‌ها در محیط‌های مختلف تعریف می‌کند؛ قابلیتی فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی که از تنوع فرهنگی برخوردار است. لازم به ذکر است این مفهوم با آن دسته از مفاهیم مرتبط باهوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی و نه ذاتی در نظر می‌گیرد. هوش فرهنگی ساختاری چند بعدی است که در موقعیت‌هایی مثل تعاملات میان‌فرهنگی حاصل از تفاوت در نژاد و قوم و ملیت مورد هدف قرار می‌گیرد (ودادی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۸). با توجه به نظریه انگ و همکاران (۲۰۰۷) هوش فرهنگی دارای چهار بعد شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری است. هوش فرهنگی شناختی به معنای ادراک یک فرد از چگونگی تشابه و تفاوت فرهنگ‌هاست. دانش عمومی فرد که در اطلاعاتی درباره آداب و رسوم، سنت‌ها، ارزش‌ها و اعتقادات را منعکس می‌کند. هوش فراشناختی نیز روشی است که فرد تجارب میان فرهنگی را از آن طریق استدلال می‌کند. می‌توان گفت هوش فرهنگی انگیزشی به معنای درجه اطمینان و اعتماد فرد به این که قادر است خود را با فرهنگ جدید تطبق دهد بوده و هوش فرهنگی رفتاری قابلیت فرد برای نمایش اعمال و گفتار کلامی و غیرکلامی مناسب در تعامل و ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر می‌باشد. ون داین و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی به اندازه‌گیری هوش

[1] Masrek
[2] Early & Ang
[3] Van dyne
[4] Peterson

فرهنگی و میزان تاثیر آن بر سازگاری، تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی به عنوان عامل پیش‌بینی کننده این متغیرها معرفی شده است. به این صورت که ۲ بعد استراتژی و دانش هوش فرهنگی بر قضاوت فرهنگی و تصمیم‌گیری فرد تأثیرگذار است. همچنین ابعاد رفتار و انگیزش هوش فرهنگی میزان انطباق فرهنگی فرد را با موقعیت‌های جدید فرهنگی پیش‌بینی می‌کند و بالاخره ابعاد استراتژی و رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای فرد تأثیرگذار است. همچنین در پژوهشی تسای و لاورنس (۲۰۱۱) بیان کردند که سطح هوش فرهنگی می‌تواند بر سازگاری فرهنگی موثر باشد نتیجه حاصل از پژوهش ایچن (۲۰۰۹) نیز نشان داد هوش فرهنگی پیش‌بینی کننده سازگاری است. افراد باهوش فرهنگی (انگیزشی) بالا سطوح بالاتری از سازش شغلی را تجربه می‌کنند. آن‌ها دارای انگیزش درونی توسط باورهای با کفایتشان و قابلیت سازگاری برای برخورد با تجارب جدید فرهنگی هستند و اغلب برای تطبیق با موقعیت جدید آماده هستند و برای حل مسائل مربوط به موقعیت‌های جدید شغلیشان پافشاری می‌کنند (انگ و همکاران ۲۰۰٤) در سال‌های اخیر با مطالعاتی که بر روی فرهنگ و سازگاری انسان با مبانی فرهنگی انجام گردیده است این نتیجه‌گیری به دست می‌آید که برخی از افراد در سازمان‌ها به نحو مؤثرتری می‌توانند بافرهنگ خودی و سایر فرهنگ‌های موجود در سازمان یا جامعه سازگار شوند و به نحو مؤثرتری تنوعات فرهنگی را در محیط کاری مورد پذیرش قرار دهند. این واقعیت سبب پویایی روابط در محیط‌های چندفرهنگی شده است. به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست‌ها، آداب و رسوم و بسیاری از خصوصیات دیگر می‌تواند به‌عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبود درک صحیح و درست، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد. (آدلر ۱۹۹۷) بر این اساس بود که مفهوم »هوش فرهنگی " وارد عرصه تحلیل رفتار و توجیه سازگاری مورد نظر شد . در واقع هوش فرهنگی با تمرکز بر قابلیت‌های خاصی که برای روابط شخصی باکیفیت و اثربخشی در شرایط فرهنگی مختلف لازم است، بر جنبه‌ای دیگر از هوش شناختی تمرکز دارد. هوش فرهنگی هم‌چنین بینش‌های فردی را در برمی‌گیرد که برای انطباق با موقعیت‌ها و تعاملات میان فرهنگی و حضور موفق در گروه‌های کاری چند فرهنگی مفید است. (کرون ۲۰۰۸). با توجه به مطالعات گسترده انجام شده در زمینه استرس شغلی، این سه مولفه در یک مدل مورد بررسی قرار نگرفته و همچنین در جامعه پرستاران در دوره کووید

۱۹ مطالعه‌ای در این زمینه در کشور ما انجام نشده است؛ با توجه به چارچوب نظری مطرح شده، مدل نظری برای ارتباط بین هوش فرهنگی، سازگاری شغلی و استرس شغلی بدین صورت می‌باشد:



نمودار ۱ مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مبانی نظری بررسی شده، فرضیات پژوهش حاضر به ترتیب زیر می‌باشد:

فرضیه اول. هوش فرهنگی فراشناختی براسترس ÷ تاثیر دارد.

فرضیه دوم. هوش فرهنگی شناختی براسترس شغلی تاثیر دارد.

فرضیه سوم. هوش فرهنگی انگیزشی براسترس شغلی تاثیر دارد.

فرضیه چهارم. هوش فرهنگی رفتاری بر استرس شغلی تاثیر دارد.

فرضیه پنجم. سازگاری شغلی بر استرس شغلی تاثیر دارد.

فرضیه ششم. در رابطه بین هوش فرهنگی فراشناختی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.

فرضیه هفتم. در رابطه بین هوش فرهنگی شناختی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.

فرضیه هشتم. در رابطه بین هوش فرهنگی انگیزشی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.

فرضیه نهم. در رابطه بین هوش فرهنگی رفتاری و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.

۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر که با توجه به اینکه با هدف کاربرد نتایج آن در بیمارستان‌ها انجام شده است. در زمره تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد. تحقیق حاضر با دو روش پیمایشی و همبستگی انجام گرفته است. با توجه به اینکه داده‌های تحقیق با استفاده از پرسشنامه و از روش نظرسنجی گردآوری شده است، روش تحقیق پیمایشی است. همچنین با توجه به اینکه روابط بین متغیرها با یکدیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد، روش اجرا همبستگی است.

برای جمع‌آوری ادبیات تحقیق نیز از تحقیقات کتابخانه‌ای استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران بوده است. با توجه به نامحدود بودن جامعه، بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۳۸٤ نفر از پرستاران بیمارستان‌های تهران با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. در پرسشنامه از بخش عمومی مربوط به سوالات در زمینه سن و جنسیت و بخش اصلی پرسشنامه شامل ۷٦ سوال است.

جدول ۱ ویژگی‌های پرسشنامه

ردیف	نام متغیر	تعداد شاخص‌های اندازه‌گیری متغیر	منبع مربوطه	مقیاس اندازه‌گیری
۱	استرس شغلی	۲۰	ار. اس.الیوت (۱۹۹٤)	لیکرت ٤ گزینه‌ای
۲	هوش فرهنگی فراشناختی	٤	انگ و ارلی (۲۰۰٤)	لیکرت ۷ گزینه‌ای
۳	هوش فرهنگی شناختی	٦	انگ و ارلی (۲۰۰٤)	لیکرت ۷ گزینه‌ای
٤	هوش فرهنگی انگیزشی	٦	انگ و ارلی (۲۰۰٤)	لیکرت ۷ گزینه‌ای
٥	هوش فرهنگی رفتاری	٤	انگ و ارلی (۲۰۰٤)	لیکرت ۷ گزینه‌ای
٦	سازگاری شغلی	۳٦	دیویس و لافکوایست (۱۹۹۱)	لیکرت ٥ گزینه‌ای

روایی محتوا پرسشنامه با اتکا به نظر متخصصان و اساتید محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال به عمل آمده است؛ و سپس به بررسی روایی سازه پرداخته شده است. همچنین برای برآورد ضریب پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۲ نتایج آلفای کرونباخ

متغیرها	**Cronbach's Alpha**		متغیرها	**Cronbach's Alpha**
هوش فرهنگی فراشناختی	۰,۷۲		هوش فرهنگی رفتاری	۰,۷٦
هوش فرهنگی شناختی	۰,۸۰		استرس شغلی	۰,۸۹
هوش فرهنگی انگیزشی	۰,۷۸		سازگاری شغلی	۰,۹۳

در این پژوهش برای تحلیل داده‌های بدست آماده از آزمون مدل‌های معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است.

٤. یافته‌های تحقیق

از میان ۳۸٤ نفر نمونه انتخابی، تعداد ۱۱۰ نفر آقا و ۲۷٤ نفر خانم بوده‌اند. همچنین تعداد ٤٦ نفر از پاسخ‌دهندگان در بازه سنی کمتر از ۲۵ سال قرار دارند که ۱۲ درصد از نمونه، تعداد ۱۳۲ نفر از افراد پاسخ‌دهنده تا ۳۵ سال سن دارند که ۳٤,۳ درصد از نمونه، ۸۲ نفر آنها ۳٦ تا ٤۵ سال سن دارند که ۲۱,٤ درصد حجم نمونه و در ۵٦ نفر ٤٦ تا ۵۵ سال سن را دارا هستند که ۱٤ درصد از نمونه و مابقی بیش از ۵٦ سال سن دارند و ۱۸,۳ درصد را تشکیل می‌دهند.

٤-۱- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

پیش از آنکه روابط بین متغیرها را آزمون کنیم لازم است تا نرمال بودن متغیرها را بررسی کنیم. یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف–اسمیرنوف است. نتایج این آزمون در جدول (۳) ارائه‌شده است.

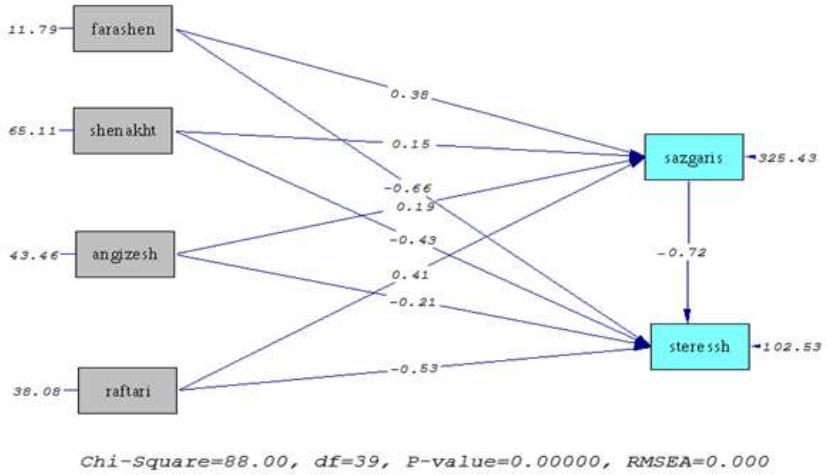
جدول ۳ نتایج آزمون توزیع کولموگروف–اسمیرنوف

متغیرها	P.Value	آماره		متغیرها	P.Value	آماره
هوش فرهنگی فراشناختی	۰/۱۱	۰/۱٤		هوش فرهنگی رفتاری	۰/۷۱	۰/۱۱
هوش فرهنگی شناختی	۰/۰۹	۰/۰۷		استرس شغلی	۰/۲۸	۰/۰۹
هوش فرهنگی انگیزشی	۰/۱۱	۰/۱۲		سازگاری شغلی	۰/٤۷	۰/۱۱

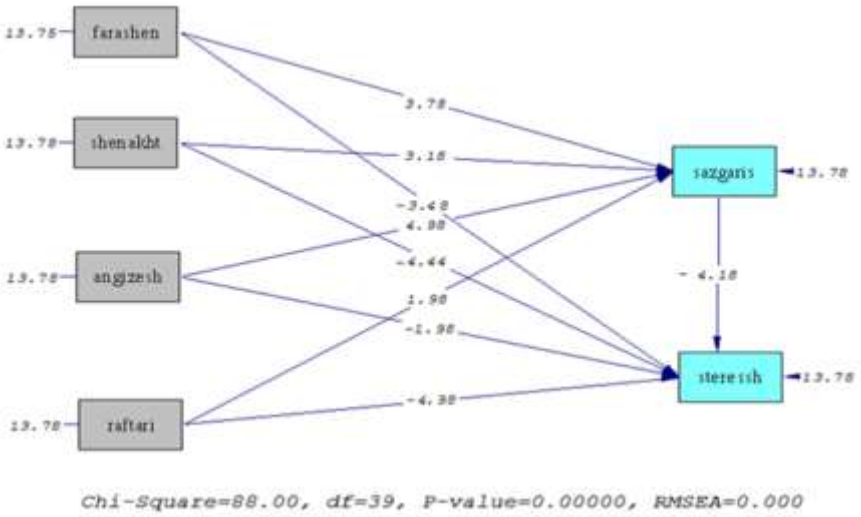
نتایج این آزمون سطح معناداری متغیرهای این پژوهش را بیشتر از ۰/۰۵ نشان می‌دهد پس با احتمال ۰/۹۵ می‌توانیم بپذیریم که متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند.

٤-۲- آزمون فرضیه‌ها با استفاده از الگوی معادلات ساختاری

پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به‌منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی، فرضیه‌های پژوهش با استفاده از الگوی معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. نتایج آزمون فرضیه‌ها در نمودار (۲) و (۳) منعکس‌شده‌اند.



نمودار ۲ اندازه‌گیری مدل نهایی و نتایج فرضیه‌ها در حالت استاندارد



نمودار ۳ اندازه‌گیری مدل نهایی و نتایج فرضیه‌ها در حالت معنی‌دار

مدل درونی نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است. با استفاده از مدل درونی می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت. ملاک تایید فرضیه‌های پژوهش این است که ضرایب مسیر مثبت و آماره t بالاتر از ۱,۹۶ باشد. در جدول ۵ نتایج بررسی فرضیه‌ها ارائه شده است.

جدول ۵ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	ضریب استاندارد	معناداری	نتیجه
۱. هوش فرهنگی فراشناختی بر استرس شغلی تاثیر دارد.	-۰/٦٦	-۳/٤۸	تایید
۲. هوش فرهنگی شناختی بر استرس شغلی تاثیر دارد.	-۰/٤۳	-٤/٤٤	تایید
۳. هوش فرهنگی انگیزشی بر استرس شغلی تاثیر دارد.	-۰/۲۱	-۱/۹۸	تایید
٤. هوش فرهنگی رفتاری بر استرس شغلی تاثیر دارد.	-۰/۵۳	-٤/۹۸	تایید
۵. سازگاری بر استرس شغلی تاثیر دارد.	-۰/۷۲	-٤/۱٦	تایید

در بخش دوم ادعا شده بود در رابطه بین هوش فرهنگی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد. برای آزمون این فرضیه چهار فرضیه فرعی طرح شده است. خلاصه آزمون فرضیه اصلی دوم در جدول ٦ نشان داده شده است.

جدول ٦ خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	اثر مستقیم ×اثر غیرمستقیم	اثرکل	نتیجه
٦. در رابطه بین هوش فرهنگی فراشناختی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.	-۰/۷۲×۰/۳۸	-۰/۲۷	تایید
۷. در رابطه بین هوش فرهنگی شناختی و استرس شغلی، نقش میانجی گر را دارد.	-۰/۷۲ ×۰/۱۵	-۰/۱۰	تایید
۸. در رابطه بین هوش فرهنگی انگیزشی و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.	-۰/۷۲ ×۰/۱۹	-۰/۱۳	تایید
۹. در رابطه بین هوش فرهنگی رفتاری و استرس شغلی، سازگاری شغلی نقش میانجی گر را دارد.	-۰/۷۲ ×۰/٤۱	-۰/۲۹	تایید

۳-٤- برازش مدل نهایی

در جدول ۷ شاخص‌های کلی برازش مدل نهایی ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که نسبت مجذور کای به درجه آزادی کمتر از ۳ است و سایر شاخص‌های برازندگی برازش مدل را مورد تایید قرار می‌دهند.

جدول ۷ برازش مدل نهایی

متغیرها	شاخص برازش

	X2/df	RMSEA	NNFI	CFI	IFI	RMR	GFI
مدل نهایی	۲/۲۵	۰/۰۰	۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۰۰۱	۰/۹۵
سطح قابل قبول	<۳	<۰/۰۸	>۰/۹۰	>۰/۹۰	>۰/۹۰	نزدیک به صفر	>۰/۹۰

۵. بحث و نتیجه‌گیری

با تکیه بر یافته‌ها و تایید فرضیات یک تا چهار می‌توان گفت فرضیه تاثیر هوش فرهنگی بر استرس شغلی مورد تایید است. به این معنا که با افزایش هوش فرهنگی و مولفه‌های آن میزان استرس شغلی کاهش می‌یابد، نشان می‌دهد که هوش فرهنگی بر استرس شغلی تاثیر دارد و این تاثیر با توجه به ضریب مسیر منفی است. به عبارتی هرچه پرستاران از هوش فرهنگی بالاتری برخوردار باشند امکان کاهش استرس شغلی آنها بیشتر خواهد بود. یافته‌های این تحقیق با راتاسوک (۲۰۲۰) که مدعی است که در شرایطی که با مراجعه‌کنندگان چند فرهنگی مواجهه باشد استرس شغلی بیشتری را تجربه می‌کند و افرادی که هوش فرهنگی بالاتری دارند، توانایی کنترل استرس شغلی در این شرایط را دارند و یافته‌های بهرامی و همکاران (۲۰۲۰) مشابه است. این یافته‌ها نشان می‌دهد جهت کاهش فشار روانی حاصل از کار سازمان‌ها باید توجه بیشتری نسبت به هوش فرهنگی داشته باشند. همچنین یافته‌های تحقیق مؤید این امر است که هوش فرهنگی تاثیر مثبت بر سازگاری شغلی دارد. به عبارتی با افزایش هوش فرهنگی فرد، سازگاری او با شرایط کار بیشتر می‌شود. یافته‌های این تحقیق با دستاوردهای لامبرتسنودگراس[1] و همکاران (۲۰۲۰) و ون داین و همکاران (۲۰۰۷) مطابق است. همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سازگاری شغلی تاثیر منفی بر استرس شغلی دارد به عبارتی با افزایش سازگاری شغلی فرد استرس شغلی کمتری را تجربه می‌کند این یافته با نتایج تحقیقات کاوانوف[2] و همکاران، ۲۰۰۰؛ بریف و ویس، ۲۰۰۲؛ جودج و الایس، ۲۰۰٤ مطابقت دارد. همچنین با توجه به فرضیات ٦ تا ۹ مشخص شد که هوش فرهنگی از طریق سازگاری شغلی نیز می‌تواند فشار

[1] lambertsnodgrass
[2] Cavanough

و استرس ناشی از کار را کاهش دهد بنابراین سازمان‌ها بایستی به صورت منظم‌تر و کارآمدتر در پی افزایش هوش فرهنگی کارکنان باشند این کار نه تنها منجر به کاهش فشار روانی کارکنان می‌شود بلکه موجب می‌شود سازمان‌ها به بهره‌وری بیشتری دست یابند، یکی از مهمترین مساله و همچنین پر هزینه‌ترین مسائل در هر سازمانی، بحث سازگاری شغلی می‌باشد. از طرفی یکی از مهمترین اهداف هر سازمانی می‌تواند بهبود سازگاری شغلی کارکنان خود باشد. ترک شغل، عدم بهره‌وری، عدم انگیزه و ... از پیامدهای منفی نبود سازگاری شغلی می‌باشد که سبب مختل نمودن حالت‌های مختلف روانی کارمندان می‌گردد. سازمان‌ها با ایجاد سازگاری شغلی می‌توانند سبب رونق عملکرد خود گردند و با بهبود هوش فرهنگی کارکنان می‌توانند افراد را با شغل خود سازگار نمایند.

با توجه به یافته‌های تحقیق و بارهای عاملی، از آنجا که فرضیه اول نشان داد که هوش فرهنگی فراشناختی بر استرس شغلی تاثیر دارد و این تاثیر از نوع منفی است؛ لذا به جامعه آماری پیشنهاد می‌شود از طریق تقویت هوش فراشناختی پرستاران موجبات کاهش استرس شغلی آنان را فراهم نمایند. برای این منظور به مسئولان و متصدیان بیمارستان پیشنهاد می‌شود در زمان استخدام با استفاده از آزمون‌های هوش فرهنگی فراشناختی و همکاری روانشناسان به انتخاب کارکنان شایسته بپردازند. همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها با برگزاری دوره‌های آموزشی، برگزاری سمینارها و ارائه مطالب آموزشی در زمینه هوش فرهنگی فراشناختی کارکنان را بهبود بخشند و از این طریق موجبات کاهش استرسی شغلی و افزایش سازگاری شغلی را فراهم آورند. همچنین می‌توان از طریق ایجاد امکان دوره‌های آموزشی در خارج از کشور یا در شهرهای دیگر، گذراندن دوره‌های کارآموزی بین‌المللی، مربیان تجاری بین‌المللی، ماموریت‌های گروهی چند ملیتی به افزایش هوش فرهنگی کارمندان کمک کرد. با توجه به اکتسابی بودن بخش قابل توجهی از مهارت‌ها و قابلیت‌های هوش فرهنگی، مدیران آموزش و پرورش باید در برنامه‌های آموزش و توسعه‌ای جایگاه ویژه‌ای برای تقویت هوش فراشناختی در نظر بگیرند. همچنین در زمینه فرضیه دوم به مدیران پیشنهاد می‌شود که با بازنگری در دانش فرهنگی شناختی پرستاران و فراهم‌سازی بستر تعاملات میان فرهنگی این بعد هوش فرهنگی را بهبود دهند.

پیشنهاد می‌شود که به منظور افزایش هوش فرهنگی رفتاری افراد سازمان‌ها از برنامه‌های ایفای نقش و موقعیت‌های شبیه‌سازی شده استفاده شود بدین صورت افراد با موقعیت‌هایی روبرو می‌شوند که نیازمند این است که آن‌ها رفتارهای مناسب را از خود بروز دهند. با توجه به اینکه یافته‌های تحقیق نشان دهنده این امر است که سازگاری شغلی میانجی بین ابعاد هوش فرهنگی و استرس شغلی است لذا به جامعه آماری پیشنهاد می‌شود برای تقویت هوش فرهنگی شناختی، به برگزاری دوره‌های آموزشی مربوط به شناخت آداب و رسوم فرهنگ‌های مختلف پرداخته و همچنین در این برنامه‌های آموزشی برنامه‌های بهبود سازگاری شغلی را تعبیه نمایند. مدیران نیز می‌توانند با مدیریت درست منابع، تاکید بر مسائل علمی، سالم‌سازی سازمان، ایجاد جو دوستانه در سازمان، سیستم‌های پرداخت و رعایت عدالت سازمانی، سازگاری شغلی کارکنان را افزایش و از این طریق تاثیر ابعاد هوش فرهنگی بر استرس شغلی را افزایش دهند. با توجه به بارهای عاملی، مدیران باید احساس مفید بودن و اعتماد به نفس را در پرستاران تقویت کنند و با رفع ابهامات به سالم‌سازی محیط سازمان کمک نمایند تا سازگاری شغلی پرستاران افزایش یافته و در نتیجه استرس شغلی آنها کاهش یابد.

همچنین به محققان آتی پیشنهاد می‌شود که با توجه به اینکه در این تحقیق برای اندازه‌گیری هوش فرهنگی به علت عدم وجود ابزار اندازه‌گیری بومی از پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی JAQ استفاده شد و درک این پرسشنامه در زبان فارسی تا حدودی با مخاطره مواجه بود به انجام تحقیق دیگری در راستای طراحی یک پرسشنامه بومی و استفاده از آن در تحقیق مشابه به محقق بعدی و مقایسه یافته‌های آن با این تحقیق بپردازند. چرا که تفاوت فرهنگی در ایران برپای تفاوت‌های فرهنگی در میان اقوام است اما تفاوت فرهنگی در جهان مبتنی بر تفاوت فرهنگی کشورها و ملل است. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از پرسشنامه به عنوان ابزار جمع‌آوری داده استفاده شده است؛ شامل محدودیت‌های ذاتی این ابزار می‌باشد. همچنین با توجه به انتخاب جامعه آماری پرستاران بیمارستان‌های تهران و نسبت‌های نابرابر در جنسیت و توزیع سنی نمونه آماری، ممکن است یافته‌های این تحقیق با تغییر این درصدها تا حدودی تغییر کند.

٦. منابع

الوانی، مهدی (۱۳۹٤). رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در بین دبیران، تحقیقات جدید در علوم انسانی، دوره اول، شماره ۵.

چراغپور، روح الله؛ حجازی، ناصر و محمدی اصغر (۱٤۰۰). بررسی ارتباط سلامت اجتماعی باهوش فرهنگی و ارزش‌های دینی پرستاران: ارائه یک مدل ساختاری. روان پرستاری، دوره ۹، شماره ۲، ص ٤۱-۵۱.

رحیمی پردنجانی، طیبه؛ گیسینیو، دیوید، محمدزاده ابراهیمی، علی، مکرمی، حمیدرضا، ورمزیار و سکینه، نوروزی جاهد، رضوان (۱٤۰۰). بهزیستی پرستاران اورژانس: نقش روان رنجوری، برون‌گرایی و استرس شغلی. Iranian Journal of Health Psychology ، دوره ٤، شماره ۲، ص ۹-۱۸.

عسگری، پرویز و روشنی، خدیجه (۱۳۹۱). مقایسه هوش فرهنگی، هوش هیجانی، سازگاری فردی-اجتماعی دانشجویان زن و مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ. شماره ۱۲.

فیاضی، مرجان و جان نثار احمدی، هدی (۱۳۸۵). هوش فرهنگی، نیاز مدیران در قرن متنوع»، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۲، ص ٤۱-٤٤.

ودادی، احمد و عباسعلی زاده، منصوره (۱۳۸۸). هوش فرهنگی در مهندسی فرهنگی با توجه به عصر جهانی شدن. ماهنامه مهندسی فرهنگی. شماره ۳۳ و ۳٤.

Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K., Templer, K., Tay, C., & Chandrasekar, N. (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. doi:10.1111/j.1740-8784.2007.00082.

Bahrami, M., Binayian, S., Binayian, H., Sharifzadeh, G., & Mehri, M. (2020). The Relationship between Spiritual and Cultural Intelligence with Occupational Conflict in Nurses. Journal of Nursing Education, 8(6), 48-56.

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. Annual Review of Psychology, 53, 279-307.

Brug, J., Aro, A. R., Oenema, A., De Zwart, O., Richardus, J. H., & Bishop, G. D. (2004). SARS risk perception, knowledge, precautions, and information sources, the Netherlands. Emerging infectious diseases, 10(8), 1486.

Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology*, *85*(1), 65.

Chan, A. O., & Huak, C. Y. (2004). Psychological impact of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak on health care workers in a

medium size regional general hospital in Singapore. Occupational medicine, 54(3), 190-196.

Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of emotional intelligence on job performance of IT employees: A gender study. Procedia Computer Science, 122, 180-185.

Earley, P. C., & Ang, S. (2003). Cultural Intelligence: Individual interactions across cultures. Stanford: CA. Stanfors Business Books.

Erkutlu, H.V. and Chafra, J. (2006), "Relationship between leadership power bases and job stress of subordinates: example from boutique hotels", Management Research News, Vol. 29 No. 5, pp. 285-297.

Federici, E., Boon, C., & Den Hartog, D. N. (2021). The moderating role of HR practices on the career adaptability–job crafting relationship: a study among employee–manager dyads. The International Journal of Human Resource Management, 32(6), 1339-1367.

Fiori, M., Bollmann, G., & Rossier, J. (2015). Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect. Journal of Vocational Behavior, 91, 113-121.

Hirschi, A., & Valero, D. (2015). Career adaptability profiles and their relationship to adaptivity and adapting. Journal of Vocational Behavior, 88, 220–229

Hirschi, A., Herrmann, A., & Keller, A. C. (2015). Career adaptivity, adaptability, and adapting: A conceptual and empirical investigation. Journal of Vocational Behavior.

Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. Journal of Applied Psychology, 89, 661-673

Lambert Snodgrass, L., Hass, M., & Ghahremani, M. (٢٠٢١). Developing cultural intelligence: Experiential interactions in an international internship program. Journal of Global Education and Research, ٥(٢), ١٧٤-١٦٥.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company.

Masrek, M. N., Yuwinanto, H. P., Atmi, R. T., Soesantari, T., & Mutia, F. (2021). Cultural intelligence and job performance of academic librarians in Indonesia. The Journal of Academic Librarianship, 47(5), 102394.

Mehta, S., Machado, F., Kwizera, A., Papazian, L., Moss, M., Azoulay, É., & Herridge, M. (2021). COVID-19: a heavy toll on health-care workers. *The Lancet Respiratory Medicine*, *9*(3), 226-228.

MillsteinJeffrey, H. (2020). Reimagining the patient experience during the COVID-19 pandemic. *NEJM Catalyst Innovations in Care Delivery*.

Pao-Cheng, L., Robbins, N., & Pei-Kuan, L. (2019). Research of media industry's expatriates'

cross-culture adjustment on the job involvement and work stress: The impact of

relatedness. Revista de Cercetare si Interventie Sociala, 64, 120-129.

Pekaar, K. A., Linden, D. V. D., Bakker, B. A., & Born, M. P. (2017) Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. Human Performance, 30 (2-3), pp. 135-153.

Peterson, B. Cultural Intelligence. A Guide to Working with People from other Cultures. Boston/London 2004.

Ratasuk, A. (2020). Contribution of Cultural Intelligence to Job Performance of Domestic Hotel Employees in Thailand: The Mediating Roles of communication Effectiveness and Job Stress. *Thammasat Review*, *23*(2), 170-191.

Rudolph, C. W., Lavigne, K. N., Katz, I. M., & Zacher, H. (2017). Linking dimensions of career adaptability to adaptation results: A meta-analysis. Journal of Vocational Behavior, 102, 151–173.

Rudolph, C.W., Lavigne, K.N., & Zacher, H. (2017). Career adaptability: A meta-analysis of relationships with measures of adaptivity, adapting responses, and adaptation results. Journal of Vocational Behavior, 98, 17–94.

Sager, J.K., Wilson, P.H., 1995. Clarification of the meaning of job stress the context of sales force research. J. Pers. Sell. Sales Manag. 15 (3), 51–64.

Savickas, M. L. (1997). Career adaptability: An integrative construct for life-span, life-space theory. The Career Development Quarterly, 45, 247–259.

Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. Journal of Vocational Behavior, 80, 661–673.

Shaukat, N., Ali, D. M., & Razzak, J. (2020). Physical and mental health impacts of COVID-19 on healthcare workers: a scoping review. International Journal of Emergency Medicine, 13(1), 1-8.

Temsah, M. H., Al-Sohime, F., Alamro, N., Al-Eyadhy, A., Al-Hasan, K., Jamal, A., ... & Somily, A. M. (2020). The psychological impact of COVID-19 pandemic on health care workers in a MERS-CoV endemic country. Journal of infection and public health, 13(6), 877-882.

Urbanaviciute, I., Udayar, S., Maggiori, C., & Rossier, J. (2020). Precariousness profile and career adaptability as determinants of job insecurity: A three-wave study. Journal of Career Development, 47(2), 146-161.

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.