



## پیش‌بینی انگیزش شغلی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر بر اساس مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی

اصغر جعفری<sup>۱\*</sup>، انسیه مشهدی عباسی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۷/۰۱

تاریخ ویرایش: ۹۷/۰۱/۲۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۶/۳۰

### چکیده

**زمینه و هدف:** در مشاوره حرفه‌ای بر نقش ویژگی‌های شخصیتی، شناختی و عاطفی در پدیدآیی، تحول و نوع انگیزش شغلی افراد تأکید شده است. از این رو پژوهش حاضر به منظور پیش‌بینی سطح انگیزش شغلی کارکنان بر اساس مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی انجام شد.

**روش بررسی:** روش پژوهش همبستگی بود. ۱۸۰ شرکت‌کننده به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین کارکنان رسمی دارای حداقل دو سال سابقه کار در بخش پزشکی سازمان هلال احمر تهران انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های مکانیسم‌های دفاعی، هوش فرهنگی و انگیزش شغلی جمع‌آوری و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین مکانیسم‌های رشدیافته و هوش فرهنگی با انگیزش شغلی رابطه مستقیم و معنادار و بین مکانیسم‌های دفاعی رشدنیافته و روان‌آزرده با انگیزش شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. مکانیسم‌های دفاعی رشدیافته و مولفه انگیزشی هوش فرهنگی در پیش‌بینی انگیزش شغلی کارکنان سهم بیشتری دارند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج شواهدی را پیشنهاد می‌کند که بخشی از تغییرات انگیزش شغلی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر بر اساس مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی قابل پیش‌بینی است. لذا به منظور افزایش و مطلوب‌سازی سطح انگیزش شغلی کارکنان پیشنهاد می‌شود در فرآیند بکارگیری افراد، به مکانیسم‌های دفاعی رشدیافته آنان توجه شود و زمینه ارتقاء سطح هوش فرهنگی آنان فراهم شود.

**کلیدواژه‌ها:** مکانیسم‌های دفاعی، هوش فرهنگی، انگیزش شغلی، سازمان هلال احمر.

### مقدمه

خانوادگی هر دو موجب شکل‌گیری انگیزش در جهت‌ی معین می‌شوند [۵]. از جمله عوامل درون‌روانی تأثیرگذار در انگیزش شغلی افراد، مکانیسم‌های دفاعی می‌باشد [۴]. فریود مکانیسم‌های دفاعی را راهکارهای ناهشیارانه من جهت کنترل تکانه‌ها و کاهش اضطراب تعریف می‌کند [۸]. اندروز و همکاران معتقدند که مکانیسم‌های دفاعی رشدیافته، شیوه مواجهه انطباقی، بهنجار و کارآمد و مکانیسم‌های دفاعی روان‌آزرده و رشدنیافته، شیوه مواجهه انطباقی، بهنجار و ناکارآمد هستند [۹]. نیروهای روانی سرکوب‌شده ناشی از فرآیند تحول‌روانی در دوران کودکی به صورت عوامل انگیزشی ناهشیار، نیروگذاری روانی می‌شوند و در مراحل بعدی زندگی به صورت فعالیت‌های جامعه‌پسند و در بعضی موارد هم به طور افراطی در نقش عوامل انگیزش شغلی افراد کانال‌سازی می‌شوند [۱۰]. علاوه بر

انگیزش شغلی یکی از مباحث مهم در حوزه عملکرد شغلی می‌باشد که عمیقاً مورد توجه روان‌شناسان صنعتی-سازمانی قرار گرفته است [۱]. منشاء شکل‌گیری انگیزش شغلی، نیازهای درونی و بیرونی افراد هستند. فرد برای اینکه این نیازها را ارضاء کند باید فعالیتی را انجام دهد [۲،۳]. در نظریه روان‌تحلیل‌گری شیوه ارضاء نیازهای روانی در شکل‌گیری انگیزش شغلی نقش دارد که در آینده به صورت عوامل انگیزشی ناهشیار عملکرد افراد در می‌آیند [۴،۵]. در دیدگاه رفتاری بر تقویت‌کننده‌ها بعنوان عوامل تعیین‌کننده انگیزش تأکید می‌شود [۶]. در دیدگاه انسان‌گرایی انگیزش اساسی انسان، گسترش‌دادن تمام توانایی‌های بالقوه انسان جهت رسیدن به خودشکوفایی می‌باشد [۷]. به نظر لیبیست (Lipyst) زندگی فردی و محیط

۱- (نویسنده مسئول) استادیار، گروه روان‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران. as\_jafari@sbu.ac.ir

۲- کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران

آسیب‌های شغلی از جمله استرس و فرسودگی شغلی و برخی از بیماری‌های روانی - فیزیولوژیکی می‌گردد [۱۷]. کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر بنا به ماهیت وظایف و مسئولیت‌هایی که بر عهده دارند باید در شرایطی خاص و بحرانی در سطح ملی و حتی بین‌المللی خدماتی را به افراد نیازمند ارائه نمایند. با توجه به قابلیت‌های فرهنگی افراد، تفاوت‌های فرهنگی - اجتماعی افراد می‌تواند رفتار و عملکرد آنان را در چنین شرایطی تحت‌تاثیر قرار دهد. لذا اهمیت شغل کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر و نقش بالای آن در ایجاد امنیت و آرامش روانی برای نیازمندان در شرایط بحرانی و نگرانی در مورد عوارض بی‌انگیزگی و عدم کارآیی کارکنان، ضرورت انجام پژوهش حاضر را ایجاد می‌کند. از این رو پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی سطح انگیزش شغلی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر بر اساس مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی انجام شد.

### روش بررسی

شرکت‌کنندگان در پژوهش، کارکنان رسمی دارای حداقل دو سال سابقه کار در بخش پزشکی سازمان هلال احمر در تهران بودند که ۱۸۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش پژوهش همبستگی بود. به این صورت که آزمودنی‌ها طی یک فراخوان در یک جلسه جمع شدند و پس از اطلاع‌رسانی در خصوص اهداف پژوهش، محرمانه‌بودن نتایج پژوهش و الزامی نبودن نوشتن اطلاعات شخصی، به سئوالات پرسشنامه‌ها پاسخ دهند.

ابزار: برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های (۱) هوش فرهنگی، (۲) مکانیسم‌های دفاعی و (۳) انگیزش شغلی استفاده شد. پرسشنامه هوش فرهنگی ارلی و انگ دارای ۲۰ سؤال و ۴ زیرمقیاس می‌باشد. چهار سؤال اول زیرمقیاس راهبردی یا فراشناختی، سئوالات ۵ تا ۱۰ زیرمقیاس دانشی یا شناختی، سئوالات ۱۱ تا ۱۵ زیرمقیاس انگیزشی و سئوالات ۱۶ تا ۲۰ زیرمقیاس رفتاری را اندازه‌گیری می‌کنند. این پرسشنامه

مکانیسم‌های دفاعی؛ که از عوامل درون‌روانی تاثیرگذار در عوامل انگیزشی شغلی افراد می‌باشند، هوش فرهنگی افراد هم از جمله عوامل تاثیرگذار می‌باشد که رابطه قوی با نوع محیط‌های کاری افراد دارد [۱۱]. برخی از جنبه‌های فرهنگ را براحتی می‌توان دید. عوامل آشکاری مانند هنر، موسیقی و سبک‌رفتاری از این جمله‌اند. اما بخش چالش‌برانگیز فرهنگ پنهان است. عقاید، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضات، عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی‌شوند اما قویا بر رفتار و عملکردشغلی افراد تاثیر می‌گذارند. هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و عملکرد اثربخش در موقعیت‌هایی است که دارای تنوع فرهنگی می‌باشد و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی- فرهنگی می‌دانند [۱۲]. این ظرفیت هوشی موانع ارتباطی بین فرهنگ‌ها را کاهش داده و قدرت افراد را برای مدیریت عملکرد در انواع فرهنگ‌ها افزایش می‌دهد [۱۳]. ایرلی و موساکوفسکی<sup>۱</sup> هوش فرهنگی را شامل سه جزء شناختی، فیزیکی و احساسی - انگیزشی می‌دانند [۱۴]. بعد احساسی - انگیزشی (قلبی)، سخت‌ترین و ظریف‌ترین جزء هوش فرهنگی است و بیشترین شباهت را به هوش عاطفی (اجتماعی) دارد. افراد تنها زمانی از عهده انجام کاری بر می‌آیند که انگیزش بالایی داشته باشند و به توانایی خود باور داشته باشند [۱۵]. نتایج پژوهش عباسعلی‌زاده در مورد انگیزه توفیق‌طلبی مدیران فعال نشان داد که بین هوش فرهنگی و انگیزه توفیق‌طلبی بالا در مدیران رابطه وجود دارد [۱۶]. هوش فرهنگی می‌تواند در محیط‌های متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. افراد دارای هوش فرهنگی بالا جزء ظرفیت‌های ارزشمند یک سازمان هستند و بخصوص در زمان بحران ارزش خود را بیشتر نمایان می‌کنند [۱۵]. عدم توجه به ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان نه تنها عوامل انگیزشی آنان را کاهش می‌دهد بلکه موجب بروز

<sup>1</sup> Early, Ang

لیکرت ساخته شده است. روایی سازه برای این پرسشنامه ۰/۸۱ و پایایی آن با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بود [۲۰]. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ بدست آمد.

### یافته‌ها

در این مطالعه ۱۸۰ نفر از کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر تهران شرکت داشتند. که ۳۱/۱۱ درصد دیپلم و فوق دیپلم، ۴۸/۳۳ درصد لیسانس و ۲۰/۵۵ درصد هم فوق لیسانس و بالاتر بودند. میانگین سنی شرکت کنندگان  $37 \pm 3/80$  بود.

مندرجات جدول ۱ میانگین و انحراف معیار داده‌ها و ضرایب همبستگی بین مکانیسم‌های دفاعی، هوش فرهنگی و انگیزش شغلی را نشان می‌دهد. مفروضه‌های نرمال بودن توزیع نمرات انگیزش شغلی با استفاده از آزمون کالموگروف-اسمیرنوف ( $p > 0/05$  و  $Z = 0/69$ ) و هم‌خطی بودن متغیرهای مکانیسم‌های دفاعی، هوش فرهنگی با استفاده از شاخص VIF بررسی شدند که نتایج نشان داد این دو مفروضه برقرار می‌باشند. داده‌ها با استفاده از آزمون رگرسیون چندمتغیری به شیوه همزمان تحلیل شدند.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار داده‌ها و ضرایب همبستگی بین متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱. مکانیسم دفاعی رشدیافته	۶۹/۱۷	۸/۴۲	۱				
۲. مکانیسم دفاعی رشدنا یافته	۳۷/۸۲	۶/۷۶	-۰/۸۱**	۱			
۳. مکانیسم دفاعی روان‌آزرده	۳۴/۷۵	۸/۴۹	-۰/۷۳**	۰/۷۶**	۱		
۴. هوش فرهنگی	۸۰/۱۰	۸/۲۷	۰/۵۸**	-۰/۶۳**	-۰/۶۱**	۱	
۵. انگیزش شغلی	۴۹/۸۱	۵/۲۸	۰/۶۶**	-۰/۶۴**	-۰/۶۱**	۰/۶۷**	۱

جدول ۲- خلاصه ضرایب رگرسیون به شیوه همزمان برای مکانیسم‌های دفاعی رشدیافته، رشدنا یافته، روان‌آزرده و هوش فرهنگی

مدل نهایی	R	R <sup>2</sup>	F	ضریب رگرسیون (B)	SE	ضریب استاندارد (بتا)	t	سطح معناداری	VIF
مقدار ثابت				۱۲۵/۸۱	۱۳/۰۵	---	۹/۶۳	۰/۰۰۱	-----
رشدیافته				۱/۳۲	۰/۸۰	۰/۱۵۴	۲/۶۶	۰/۰۰۲	۱/۱۹
رشدنا یافته	۰/۶۱**	۰/۳۷	۳۲/۴۷	-۰/۹۱۳	۰/۴۰۴	-۰/۱۰۳	-۱/۲۵	۰/۴۸	۱/۱۷
روان‌آزرده				-۰/۱۵	۰/۰۸	-۰/۹۲	-۱/۰۷	۰/۱۲	۱/۲۹
هوش فرهنگی				۲/۷۷	۰/۸۵۹	۰/۳۶۸	۳/۲۳	۰/۰۰۲	۱/۰۵

جدول ۳- خلاصه ضرایب رگرسیون به شیوه همزمان برای مکانیسم‌های دفاعی رشدیافته، رشدنا یافته، روان آزرده

مدل نهایی	R	R <sup>2</sup>	F	ضریب رگرسیون	SE	ضریب استاندارد	t	سطح معناداری
مقدار ثابت				۱۵۱/۵۰	۱۱/۱۹		۱۳/۵۳	۰/۰۰۱
رشدیافته	**۰/۵۹	۰/۳۴	۴۸/۷۸	۲/۱۶	۰/۸۱۸	۰/۲۵۱	۳/۶۵	۰/۰۰۱
رشدنا یافته				-۱/۳۹	۰/۴۲۷	-۰/۱۷۷	-۲/۷۸	۰/۰۷
روان آزرده				-۱/۳۶	۰/۶۹۸	-۰/۱۲۹	-۱/۸۲	۰/۱

جدول ۴- خلاصه نتایج ضرایب رگرسیون برای مولفه‌های راهبردی، دانشی، انگیزشی، رفتاری

مدل نهایی	R	R <sup>2</sup>	F	ضریب رگرسیون	SE	ضریب استاندارد	T	سطح معناداری
مقدار ثابت				۳۶/۵۵	۴/۴۳	---	۸/۲۳	۰/۰۰۱
راهبردی				-۰/۰۵	۰/۱۴۶	۰/۰۵۴	۰/۳۴۳	۰/۷۳۳
دانشی	**۰/۴۸	۰/۲۳	۶/۹۱	۱/۱۹	۰/۴۲۷	-۰/۲۷۷	۲/۷۸	۰/۰۰۷
انگیزشی				۳/۳۶	۰/۶۹۸	۰/۴۸۹	۴/۸۲	۰/۰۰۱
رفتاری				۰/۱۶۹	۰/۱۱۹	۰/۲۲۳	۱/۴۲	۰/۱۶

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که بین مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی با انگیزش شغلی در کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر رابطه معناداری وجود دارد. علاوه بر این نتیجه گرفته شد که هوش فرهنگی سهم بیشتری در پیش‌بینی انگیزش شغلی دارد که این نتیجه با نتایج پژوهش‌های [۱۶، ۲۱، ۲۲، ۲۳] مطابقت دارد. نتایج این پژوهش‌ها نشان دادند که بین شیوه‌های استفاده از مکانیسم‌های دفاعی و انگیزش شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش‌ها نشان دادند که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی و کیفیت زندگی کاری افراد رابطه معناداری وجود دارد [۱۵، ۲۴، ۲۵]. در تبیین نتیجه بدست آمده می‌توان گفت، از آن جایی که مکانیسم‌های دفاعی از جمله سازوکارهای درونی و ویژگی‌های شخصیتی یا به اصطلاح شیوه‌های رفتاری تغییر مسیریافته ناشی از نیازهای درون‌روانی افراد هستند که بر اساس انرژی روانی در فرآیند تحول‌روانی در دوران کودکی شکل می‌گیرند و در بزرگسالی به شیوه‌های جامعه‌پسند و مقبول،

نتایج جدول ۲ ضریب همبستگی مکانیسم‌های دفاعی و هوش فرهنگی با انگیزش شغلی ۰/۶۱ و معنادار است که ۳۷ درصد از تغییرات انگیزش شغلی را تبیین می‌کنند ( $F_{4,175}=32/47$  و  $p<0/01$ ). مکانیسم‌دفاعی رشدیافته و هوش فرهنگی می‌توانند به طور معناداری انگیزش شغلی کارکنان را پیش‌بینی کنند و هوش فرهنگی با ضریب بتا ۰/۳۶ سهم بیشتری در پیش‌بینی انگیزش شغلی دارد.

طبق نتایج جدول ۳، ضریب همبستگی مکانیسم‌های دفاعی با انگیزش شغلی ۰/۵۹ و معنادار است که ۳۴ درصد از تغییرات انگیزش شغلی را تبیین می‌کنند ( $F_{3,176}=48/78$  و  $p<0/01$ ). و مکانیسم‌دفاعی رشدیافته با ضریب بتا ۰/۲۵۱ سهم بیشتری در پیش‌بینی انگیزش شغلی دارد.

همچنین طبق نتایج جدول ۴، ضریب همبستگی هوش فرهنگی با انگیزش شغلی ۰/۴۸ و معنادار است که ۲۳ درصد از تغییرات انگیزش شغلی را تبیین می‌کند ( $F_{4,176}=6/91$  و  $p<0/01$ ). و بعد انگیزشی با ضریب بتا ۰/۴۸، سهم بیشتری در پیش‌بینی انگیزش شغلی دارد.

انگیزه خاصی و خیلی فراتر از عوامل انگیزش بیرونی (مانند حقوق، دستمزد و امتیازات مادی)، اقدامات فداکارانه و ایثارگرانه ای را انجام دهند. تعامل هوش فرهنگی و مکانیسم های دفاعی موجب می شود که انگیزش شغلی این کارکنان به شیوه مناسبی تعدیل یابد و همواره انگیزه خود را برای انجام فعالیت های شغلی و خدمت رسانی حفظ کنند. از طرفی دیگر، مولفه های شناختی و انگیزشی هوش فرهنگی به طور قوی کیفیت زندگی کاری و عوامل انگیزش شغلی افراد را برای انجام فعالیت تحت تاثیر قرار می دهند و هر چه درک افراد از اشتراکات فرهنگی بالاتر باشد، برقراری ارتباط با دیگران به ویژه با افراد نیازمند بهتر انجام می گیرد و درک بالا و همدلانه فرآیندهای فکری خود و دیگران منجر به بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و انگیزه فعالیت در آنان می شود و موجب می شود که کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر با سطح بالایی از انگیزه و فراتر از مسئولیت پذیری، خدمات بهداشتی و درمانی را به افراد در شرایط عادی و بحرانی در سطح مناسبی ارائه کنند. همچنین بر اساس یافته های پژوهش نتیجه گرفته شد که بین مکانیسم های دفاعی رشدیافته، رشدنایافته، روان آزوده و انگیزش شغلی در کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر رابطه معناداری وجود دارد. و مکانیسم دفاعی رشدیافته سهم بیشتری در پیش بینی انگیزش شغلی کارکنان دارد. نتایج این پژوهش ها نشان دادند که بین مکانیسم های دفاعی والدین و انگیزش شغلی در افراد رابطه معناداری وجود دارد. با توجه به دیدگاه فروید گرایش به سمت مشاغل و انتخاب شغل به طور ناهشیار اتفاق می افتد که به صورت تکاملی و به موازات فرآیند تحول روانی در افراد شکل می گیرد. نیازهای ارضاء نشده در دوران کودکی به صورت انگیزه های ناهشیار انسجام می یابند و با تغییر شکل دادن نیروی روانی خود در چارچوب مکانیسم های دفاعی، رفتارها و عملکرد افراد را در بزرگسالی سوق می دهند. مکانیسم های دفاعی با توجه به ماهیت تحولی خود، انگیزش لازم را در افراد برای مشاغل خاص ایجاد می کنند تا بتوانند با انجام فعالیت

فعالیت های خودشان را شروع می کنند، افراد با هدف ادامه فرآیند تحول روانی خودشان به سمت مشاغل و فعالیت هایی گرایش پیدا می کنند که بتوانند به موازات انجام فعالیت های شغلی، نیازهای ارضاء نشده دوران کودکی را به شیوه ای مناسب و اجتماعی ارضاء کنند. بر این اساس منطقی به نظر می رسد که مکانیسم های دفاعی گوناگون، عوامل انگیزش شغلی متفاوتی را در افراد ایجاد می کنند. همچنین، چون مکانیسم های دفاعی در شکل گیری و تثبیت ویژگی های شخصیتی افراد نقش اساسی دارند و همچنین به استناد نظریه پارسونز و نتایج پژوهش زامیان، زکیان، جمالی و کوهنورد [۲۶] که وجود تناسب بین ویژگی های شخصیتی افراد و مشاغل به رضایت و انگیزش شغلی بالاتری منجر می شود، در مورد وجود رابطه معنادار بین مکانیسم های دفاعی و انگیزش شغلی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر هم می توان نتیجه گرفت که چون مکانیسم دفاعی ترجیحی این کارکنان، بیشتر به سمت مکانیسم های دفاعی رشدیافته (مانند والایش، شوخ طبعی، پیش بینی و فرونشانی) گرایش دارد فرصت های تحولی را برای انسجام دادن یادگیری های حرفه ای و اجتماعی و شکل گیری الگوهای شناختی، عاطفی و رفتاری کارآمد در فرد فراهم می سازند و این تغییرات، مهارت خودتنظیم گری افراد را رشد می دهد. در نتیجه بالابودن سطح مکانیسم های دفاعی رشدیافته این امکان برای فرد فراهم می شود تا در حل تعارضات درونی بتوانند به شیوه کارآمد و مطلوبی مقابله کنند و در راستای انجام فعالیت های شغلی و حرفه ای خود منسجم تر و انگیزه بالاتری داشته باشند. افزون بر این، هوش فرهنگی که ادراکات افراد را نسبت به دنیای بیرونی آنان شدیداً تحت تاثیر قرار می دهد و همچنین تعاملات و روابط افراد که نگرش آنان را نسبت به اهداف کار و انگیزه کار کردن متاثر می سازند، موجب می شوند که کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر خدمات یاورانه و امدادی را در شرایط بحرانی برای اقشار خاصی از هموطنان یا حتی نیازمندان برون مرزی انجام دهند و با

برای درک، تفسیر و اقدامات اثربخش می‌باشد که احتمالاً موجب می‌شود فرد در موقعیت‌هایی بحرانی، فراتر از وظایف و مسئولیت‌های تعریف شده خود، برای بقاء دیگران یک فعالیت نועدوستانه انجام می‌دهد. چون احتمالاً افرادی که در این سازمان هلال احمر کار می‌کنند قبل از ورود به این شغل از قابلیت بالایی در هوش فرهنگی برخوردار بوده‌اند و هم این که در جریان فعالیت‌هایی که انجام می‌دهند ظرفیت‌های مبتنی بر هوش فرهنگی در آنان تقویت شده است. لذا به منظور بهینه‌سازی عوامل انگیزش شغلی کارکنان پیشنهاد می‌شود مکانیسم‌دفاعی رشدیافته افراد شناسایی و تا حد امکان به سمت انجام فعالیت‌هایی سوق داده شوند که بیشترین تناسب و همخوانی با نوع مکانیسم‌دفاعی آنان داشته باشد. همچنین لازم است که در راستای بالا بردن سطح انگیزش شغلی با انجام برنامه‌هایی سطح هوش فرهنگی کارکنان ارتقاء داده شود. با توجه به این که پژوهش حاضر بر روی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر انجام شده است که دارای سبک زندگی و عوامل خانوادگی و شخصیتی متفاوتی می‌باشند، ممکن است عوامل ایجادکننده و تقویت‌کننده انگیزش شغلی آنان بسیار متفاوت باشد که می‌تواند محدودیت‌هایی را در زمینه تعمیم یافته‌ها، تفسیرها و اسنادهای علت‌شناسی متغیرها ایجاد کند. لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی به نقش سبک‌زندگی و عوامل خانوادگی شرکت‌کنندگان توجه شود. همچنین پیشنهاد می‌شود به منظور ارتقاء سطح انگیزش شغلی کارکنان و پیشگیری از تاثیر آسیب‌زای مکانیسم‌های دفاعی ناکارآمد رشدیافته و روان‌آزرده و هوش فرهنگی پایین در بروز آسیب‌های شغلی، نقش این متغیرها در نمونه‌های بالینی مانند افراد دارای استرس و فرسودگی شغلی بررسی شود.

طبق نتایج پژوهش حاضر، مکانیسم‌دفاعی رشدیافته و بعد انگیزشی هوش فرهنگی سهم بیشتری در پیش‌بینی انگیزش شغلی کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر دارند. شکل‌گیری انگیزش شغلی بالا در افراد برای انجام فعالیت‌های فداکارانه و ارائه خدمات یاورانه و

هایی، نیازهای روانی ارضاء نشده دوران کودکی را ارضاء کنند. مکانیسم‌دفاعی رشدیافته نیروی روانی فرد را به سمت انجام فعالیت‌های سازنده و کارآمد هدایت می‌کند در نتیجه زمینه را برای شکل‌گیری عوامل انگیزشی موثر و مطابق با اهداف شغلی فرد فراهم می‌سازد. به طور کلی استفاده از مکانیسم‌دفاعی رشدیافته فعالیت‌های فرد را در چارچوب سازمان‌روانی به صورت اتسجام‌یافته در می‌آورد که موجب افزایش انگیزه‌های شغلی فرد می‌شود. افزون بر این، بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه گرفته شد که بین مولفه‌های هوش فرهنگی (راهبردی، دانشی، انگیزشی و رفتاری) و انگیزش شغلی در کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر رابطه معناداری وجود دارد و مولفه انگیزش سهم بیشتری در تبیین انگیزش شغلی کارکنان داشت که این نتیجه با نتایج پژوهش‌های رحیم‌نیا، مرتضوی و دلارام [۲۷] و پیندر [۲۸] مطابقت دارد. طبق نتایج این پژوهش‌ها بین مولفه‌های هوش فرهنگی و انگیزش و عملکرد شغلی افراد رابطه معناداری وجود دارد. همچنین انگ و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین "عامل انگیزشی هوش فرهنگی" و عملکرد واقع بینانه در جهت تطبیق‌پذیری بین فرهنگی (تطبیق‌پذیری کاری، عمومی، تعاملی) پرداختند که نتایج رابطه معنادار مثبتی را بین عامل انگیزشی هوش فرهنگی و تطبیق‌پذیری بین فرهنگی (تطبیق‌پذیری کاری، عمومی، تعاملی) نشان داد [۳۰]. در واقع بالاتر بودن سطح هوش فرهنگی به سازگاری و تطبیق‌پذیری بیشتر افراد با دیگران و فرهنگ‌های دیگر در راستای ارائه خدمات و یاری‌رسانی کمک می‌کند. خیری و همکاران هم در پژوهشی دریافتند کارمندانی که با رفتارهای کلامی و غیرکلامی دیگر فرهنگ‌ها، سازگاری و انعطاف‌پذیری بیشتری از خود نشان می‌دهند و یا متناسب با یک تعامل خاص یا موقعیت ویژه از قابلیت اصلاح و تعدیل بالاتری برخوردارند، انگیزش شغلی بالاتری دارد. هوش فرهنگی بالا بر تصمیم‌گیری (حقوق فردی در سازمان و شاخص کیفیت زندگی کاری) کارمندان تاثیر می‌گذارد [۲۹]. از آن جایی که هوش فرهنگی یک قابلیت فردی

841-855.

9. Andrews GD, Singh MF, Bond MH. The Defense Style Questionnaire. *J Nerv Ment Dis.* 1993;181(4):246-256.

10. Ghorbani R. The study of needs and motivational factors of internal and external in employees of Islamic Azad University. *J Behav Sci.* 2016;6(2):23-39. [Persian]

11. Varghai N, Bazazian S, Jafari A. The relationship of Cultural intelligence with quality of work life and life satisfaction in administrators. *J Inter Culture.* 2012;9(21):33-51. [Persian]

12. Peterson B. Cultural intelligence: A guide to working with people from other cultures. Boston: Yurmouth- ME; 2004.

13. Safari H, Uosfi F. The study of emotional intelligence with quality of life and its components. *J Psychol Stud.* 2010;5(4):38-52. [Persian]

14. Earley PC, Ang EA. Cultural Intelligence. Harvard: Business Review; 2004.

15. Varghai N, Bazazian S, Jafari A. The relationship of cultural intelligence with quality of work life and life Satisfaction of school Administrators in Zanjan. *J Inter Cultural Stud.* 2015;9(21):33-51. [Persian]

16. Abasali Zadeh M. Examining the Relationship between Entrepreneurial Characteristics and Cultural Intelligence of Managers in INGOs. *J Iran J Market Manag.* 2009; 4(7):99-113. [Persian]

17. Hodfar M. The relationship of personality traits and hardiness with job burnout in ICU nurses. M.A thesis, Islamic Azad University, Central Branch; 2007. [Persian]

18. Gramer P. Defense mechanisms predict diversion lifespan change in self-control and self-acceptance. *J Res Personal.* 2007;4(1):841-855.

19. Headari Nasab L. The comparison of defense mechanisms in clinical samples and non-clinical samples based on psychometric norms and findings of Iranian questionnaire of Defense mechanisms. Ph.D thesis, Tehran: Tarbiyat Modares University; 2007. [Persian]

20. Habibi H. The relationship of job index of Administrators and educational employee with their motivation in Tehran high schools, using index model of Hekman and Aldam. M.A thesis, Tehran: Kharazmi University; 2007. [Persian]

21. Ang SV, Dyne LK, Koh CH, Neg KY, Templer KJ, Tay CS, Chandrasekar NA. Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *J Manag Organiz Rev.*

امدادی در شرایط بحرانی علاوه بر آموزش، قبل از هر چیزی مستلزم داشتن ویژگی‌های درون‌روانی و شخصیتی مناسب می‌باشد. افزون بر این، برای این که فرد در موقعیت‌های بحرانی، فراتر از وظایف و مسئولیت‌های تعریف شده، به منظور کمک به دیگران و یا انجام فعالیت نودوستانه برای بقاء دیگران اقدام نماید، باید یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدامات اثربخش و علاقه اجتماعی (هوش فرهنگی) بالایی داشته باشد. توجه به مکانیسم‌دفاعی رشدیافته و سطح هوش فرهنگی افراد و سنجش این ویژگی‌ها در فرآیند استخدام افراد می‌تواند به بهینه‌سازی و تقویت سطح انگیزش‌شغلی کارکنان کمک کند.

### تقدیر و تشکر

از کارکنان بخش پزشکی سازمان هلال احمر تهران و کلیه کسانی که در اجرای پرسشنامه‌ها ما را یاری رساندند، کمال تشکر و سپاس‌گذاری به عمل می‌آید.

### منابع

1. Iran Nezhad M, Saman Ghohar P. Organization Management: Theory to Application. Tehran: Institution of Iran Banking; 2016. [Persian]
2. Porochoaca JO, Norkeras JC. Theories of counseling and psychotherapy. America: Mc Grow Hill; 2009. [Persian]
3. Gray AJ, Starc MK. The Management of patient care, putting leadership skills in Work. America: Mc Grow Hill; 2005.
4. Meier AS, Boivin MR. Counseling and therapy techniques, theory and practice. London: SAGE; 2011.
5. Shafiabadi A. Occupational Guidance and Counselling and theories of job selection. Tehran: Roshd; 2017. [Persian]
6. Emmer ET, Evertson, CM, Worsham ME. Classroom Management for middle and high school Teachers. Boston: Allen & Bacon; 2006.
7. Santrock JW. Educational Psychology. America: MC grew- Hill; 2008. [Persian]
8. Cramer PS, Jones CA. Defense mechanisms predict deferential lifespan change in Self-control and Self-acceptance. *J Res Personal.* 2007;41(1):



effect of Cultural intelligence on Functional Performance of Managers. *J Manag.* 2011;22(8): 30-43. [Persian]

28. Pinder CC. Work motivation in organizational behavior. Englewood cliffs, NJ: prentice hall; 2006.

29. Kheari B, Abbasali Zadeh M, Naeiji MJ. The relationship of Cultural intelligence with entrepreneurship Characteristic of non-Governmental managers in Iran. *J Market Manag.* 2008;4(7):51-65. [Persian]

2007;3(1):335-371.

22. Uzi B, Yizhaq B. Coping styles and combat motivation during operations an IDF Case Study. *J Strateg Stud.* 2017;29(1):114-123.

23. Cramer P. Psychological Maturity and Change in Adult Defense Mechanisms. *J Res Personal.* 2017;46(10):306-316.

24. Bakhshi E, Kalantari R. Investigation of quality of work life and its relationship with job performance in health care workers. *J Occup Hyg Engin.* 2017;3(4):31-37. [Persian]

25. Manfred D, Helena C, Hay EL, Lumley, MA, Daniel G, Gisela L. Changing in Coping and Defense Mechanisms across Adulthood: Longitudinal Findings in a European American Sample. *Develop Psychol.* 2014;50(10): 634-648.

26. Zamanain Z, Zakian S, Jamali M, Kohnavard B. The Relationship between Personality Traits, Stress and Job Satisfaction of Employees of Iran Telecom Companies. *J Occup Hyg Engin.* 2015;1(4):11-18. [Persian]

27. Rahim Niya F, Mortezaei S, Toba D. The



## The prediction of job motivation of medical employers of Red Cross Organization based on defense mechanisms and culture intelligence

Asghar Jafari\*<sup>1</sup>, Ansiyeh Mashhadi Abbasi<sup>2</sup>

Received: 2017/09/21

Revised: 2018/04/11

Accepted: 2018/09/23

### Abstract

**Background and aims:** In occupational counselling have been emphasised on effect of personality, cognitive and affective traits in genesis, development and level of motivation. Therefore, Present study aimed to predict Job Motivation of medical employers of Red Cross organization based on Defense Mechanisms and Culture Intelligence.

**Methods:** The study methodology was correlation. 180 participants were selected using simple random sampling. The population included all medical employers of Red Cross Organization with at least 2 years of work experience in Tehran. Data were collected using questionnaires of defense mechanisms, culture intelligence and job motivation and analyzed by tests of Pearson correlation and multiple regression.

**Results:** The results indicated that there is a positive and significant relationship between mature defense mechanism and culture intelligence with job motivation. There was a negative and significant relationship between immature and neurotic defense mechanisms. Mature defense mechanism and the component of motivation of culture intelligence have more part in predicting job motivation of employers.

**Conclusion:** Results provided some evidence to suggest that the changes of job motivation are predicable by defense mechanisms and culture intelligence. Therefore, in order to increase and optimizing the level of Job motivation of medical employers of Red Cross organization was suggested to attend to mature defense mechanism of individuals in employment process and promote level of culture intelligence.

**Keywords:** Defense mechanism, Culture intelligence, Job motivation, Red Cross organization.

1. (**Corresponding author**) Assistant Professor, Department of Psychology, University of Kashan, Kashan, Iran. as\_jafari@sbu.ac.ir

2. MA of Counseling, Faculty of Psychology, Islamic Azad University, Rodehan branch, Rodehan, Iran.