

تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر با میانجی‌گری

سرمایه روانشناختی

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۹/۶/۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۵/۳۰

سارا محمدی^{*۱}

مهدی نداف^۲

سارا روشن^۳

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: تغییر تنها عنصر دائمی در زندگی و کسب و کار تلقی می‌شود، اما در جریان پیاده‌سازی فرآیند تغییر، یکسری چالش‌ها پیش روی سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های دولتی قرار می‌گیرد که یکی از مهمترین آنها مقاومت کارکنان سازمان در برابر تغییر است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر با تأکید بر نقش میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی می‌باشد.

روش: این مطالعه بر روی یک نمونه غیرتصادفی ۳۰۰ نفره از کارکنان دانشگاه‌های دولتی شهر اهواز انجام شد. روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی بود. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد- هوش فرهنگی انگ و همکاران (۲۰۰۷)، هوش هیجانی گلمن (۱۹۹۷)، مقاومت در برابر تغییر اورگ (۲۰۰۳) و سرمایه روانشناختی لوتانز و همکاران (۲۰۰۷)- گردآوری گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم افزار Smart PLS3 استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که هوش هیجانی و هوش فرهنگی هم به‌طور مستقیم (-۰/۳۷، -۰/۳۲) و هم به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییرات سازمانی اثر منفی و معنادار (-۰/۶۹، -۰/۶۳) دارد.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های پژوهش، تقویت هوش هیجانی و فرهنگی کارکنان، مقاومت آنها در برابر اجرای تغییرات را کاهش خواهد داد. همچنین بهبود سرمایه روانشناختی باعث می‌شود که اثر هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت در برابر تغییر با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی تقویت گردد.

کلمات کلیدی: سرمایه روان‌شناختی، مقاومت در برابر تغییر، هوش فرهنگی، هوش هیجانی

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

* نویسنده مسئول: s.mohammadi@scu.ac.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

The Impact of Emotional Intelligence and Cultural Intelligence on Resistance to Changing Employees with the Mediating Role of Psychological Capital

Sara Mohammadi¹
Mahdi Nadaf²
Sara Roshan³

Original Article

Abstract

Introduction: Change is the only constant element in life and business, but during the implementation process of change, Organizations, especially governmental organizations, dealing with some of the challenges that resistance to change is one of the most important ones. The main purpose of this research is to examining the effect of emotional and cultural intelligence on employees' resistance to change, with emphasis on the role of mediation of psychological capital.

Method: This study was conducted on a random sample of 300 employees of governmental universities in Ahvaz city. The research method is applied in terms of purpose and in terms of collecting data, descriptive-correlation. Data were collected using standard questionnaires – Ang et al Cultural intelligence (2007), Golemann emotional intelligence (1997), Oreg resistance to change (2003), & Luthans et al psychological capital (2007). Data were analyzed using structural equation modeling with Smart PLS3 software.

Results: The results of data analysis showed that emotional and cultural intelligence has a significant negative effect on resistance to organizational changes directly (-0.37, -0.32) and indirectly (with mediating role of the psychological capital) (-0.69, -0.63).

Conclusion: According to research findings, Increasing employees' emotional and cultural intelligence will reduce their resistance to change. Also, improving psychological capital strengthens the effect of emotional and cultural intelligence on resistance to change mediated by psychological capital.

Keywords: Psychological Capital, Resistance to Change, Cultural Intelligence, Emotional Intelligence.

1. Assistant Professor of Management, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

* Corresponding Author: s.mohammadi@scu.ac.ir

2. Associate Professor of Management, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

3. Master of Management, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

مقدمه

جهان امروزی، تغییرات مداوم، جهانی شدن و افزایش رقابت را تجربه می‌کند و این خود باعث تغییر در ساختار بازار، مقررات و یا ساختار قانونی سازمان‌ها شده است تا بتوانند از مزایای استفاده از فرصت‌های محیطی با بیشترین سرعت ممکن بهره ببرند. این تلاش‌ها برای تغییر، مداوم و بی‌پایان بوده و استرس بسیاری را بوجود می‌آورند (ملک و مسعود، ۲۰۱۵؛ نثو^۱، ۲۰۱۰). مطالعات نشان داده است در بخش دولتی، مهارت‌های ارتباطی و توان افراد در رهبری تغییر و مدیریت منابع انسانی بسیار اندک است. به همین دلیل مقاومت کارکنان در برابر تغییر، و عملکرد آنها در زمینه اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های تغییر سازمانی ضعیف می‌باشد (براتی و همکاران، ۱۳۹۴). به‌طور کلی افراد به دوری از تغییر تمایل دارند و عمدتاً نیازمند آموختن مهارت‌های جدید هستند (بیرل^۲، ۲۰۰۹).

واکنش مقاومت آمیز کارکنان در برابر تغییر امری معمولی و قابل انتظار است و پاسخی طبیعی به تغییر تلقی می‌شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶). از نظر لوین روانشناس اجتماعی، آنچه مانع تغییر می‌شود غلبه نیروهای بازدارنده ناشی از ساختار گروهی و سازمانی همچون هنجارها و ارزشها، و نظام پاداش است (لوین، ۱۹۵۱ به نقل از هادوی‌نژاد و عبادی، ۱۳۹۳). مطالعات کچ و فرنچ (۱۹۸۴) نقش مهمی در تغییر دیدگاه سیستمی لوین به یک دیدگاه روانشناختی داشتند آنها بر همکاری و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری تاکید نمودند. مقاومت در برابر تغییر، رفتاری برای محافظت از افراد در برابر اثرات واقعی یا تخیلی تغییر است که می‌تواند آشکار یا تلویحی باشد (رابینز، ۱۳۹۶). مقاومت در برابر تغییر، پدیده‌ای چندوجهی و پیچیده است که تابعی از عوامل مختلف منطقی، غیرمنطقی، سیاسی و مدیریتی است (محمدی، ۱۳۹۸). برخی مقاومت را دارای دو بعد فعال و منفعل می‌دانند (سلف، ۲۰۰۷)، برخی دیگر مقاومت را تنها یک بی‌میلی دانسته که الزاماً بار منفی ندارد (اباز و ویتالیس^۳، ۲۰۱۱؛ محمدی و همکاران، ۱۳۹۸). چند رویکرد متمایز به پدیده مقاومت شناسایی شده است: رویکرد شخصیتی که خاستگاه مقاومت در برابر تغییر را شخصیت افراد می‌داند مانند اورگ^۴ (۲۰۰۳)؛ رویکرد سیاسی که ماهیت تغییر یا مقاومت در برابر آن را، حفظ قدرت، کسب منافع شخصی و گروهی خاص می‌داند مانند مورگان (۱۹۹۷)، کامینگز و ورلی^۵ (۲۰۰۵)، و شرمن و گارلند (۲۰۰۷)؛ رویکرد انتقادی شالوده‌شکن^۶ دنت و گلدبرگ (۱۹۹۹) که معتقدند مقاومت فقط در میان کارکنان نیست بلکه گاه مدیران مقاومت نموده و مانع تغییر می‌شوند و رویکرد نگرشی پیدریت (۲۰۰۰) که مأخذ مقاومت را در نگرش افراد با سه بعد

1. Neo
2. Beerel
3. Ijaz & Vitalis
4. Oreg
5. Cummings & Worley
6. Deconstructional

شناختی، عاطفی و رفتاری جستجو می‌کند (هادوی‌نژاد و عبادی، ۱۳۹۳). در این مطالعه نیز مقاومت با رویکرد نگرشی پیدریت (۲۰۰۰) استفاده شده است.

ضرورت اجتناب‌ناپذیر تغییر در دنیای معاصر باعث شده مدیران برای جذب و نگهداری نیروی کاری تلاش کنند که نسبت به فرآیند تغییر آماده و فعال باشند. با توجه به اهمیت مقاومت و تاثیر آن در فرآیند تغییر، درک و کاهش این واکنش، یکی از دغدغه‌های مهم در اغلب سازمان‌هاست (اورگ و برسون، ۲۰۱۱). عوامل متعددی بر کاهش مقاومت در برابر تغییر موثرند. مفاهیمی که سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران و روانشناسان اجتماعی قرار گرفته، مفهوم هوش هیجانی و فرهنگی است.

هوش هیجانی به‌عنوان یکی از عوامل موثر بر مقاومت، اولین بار توسط مایکل بلدوچ (۱۹۶۴) در روانشناسی کودک به کار رفت. بعدها مایر و سالووی^۱ (۱۹۹۰) و سپس بار-آن^۲ (۱۹۹۷)، با توسعه مفهوم هوش هیجانی آن‌را نوعی هوش اجتماعی و توان کنترل هیجانات خود و درک احساسات دیگران و توانایی خویشنداری و استفاده درست از هیجانات در جهت شور و انگیزه می‌دانند (بار-آن، ۲۰۰۵: ۶۹). هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی فرد را در برخورد موفقیت‌آمیز با فشارهای محیطی افزایش می‌دهد (مایر و همکاران، ۲۰۰۸؛ کوشینکف^۳ و همکاران، ۲۰۱۴: ۴۱۶) و بواسطه دانش شناختی و اجتماعی که ایجاد و حمایت می‌کند به‌عنوان یک عامل مهم در محیط‌های دانشگاهی شناخته می‌شود (کاستا و فاریا، ۲۰۲۰). با وجود این شهرت هوش هیجانی مرهون مطالعات دانیل گلمن (۱۹۹۵) است. در دهه‌های گذشته، هوش هیجانی براساس متداول‌ترین مدل‌های نظری پیشرفت کرده و توسعه یافته است (کاستا و فاریا، ۲۰۲۰). از زمان مفهوم‌سازی هوش هیجانی سه مدل برای ساختار هوش هیجانی پیشنهاد شده است؛ مدل‌های توانایی با تاکید بر منشا کاملاً عقلانی (مایر و سالووی، ۱۹۹۷)، مدل‌های غیرشناختی با تاکید بر سلامت روانی افراد (بار-آن، ۱۹۹۷) و مدل‌های شایستگی با تاکید بر عملکرد سازمانی (گلمن، ۲۰۰۱). مایر و سالووی (۱۹۹۳)، هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌های ذهنی برای درک و پردازش احساسات می‌دانند که بخشی از تفکر عقلایی محسوب می‌شود و به‌صورت سلسله‌مراتبی از توانایی‌های روان‌شناختی اولیه تا توانایی‌های ترکیبی و پیچیده قابل رتبه‌بندی بوده و با افزایش سن و تجربه، توسعه یافته و پیشرفت می‌کنند (لی و اوک، ۲۰۱۲؛ مایر و همکاران، ۲۰۰۸). مدل ترکیبی بار-آن (۱۹۹۷) هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌های غیرشناختی، شایستگی‌ها و مهارت‌ها برای دستیابی به موفقیت در مقابله با فشارهای محیطی تعریف می‌کند (گاردنر و استوگ، ۲۰۰۲). اما گلمن (۱۹۹۵) مدل خود را در قالب پنج نوع شایستگی فردی و اجتماعی بیان می‌کند:

1. Mayer & Salovey
2. Bar-On
3. Kovichnikov

خودآگاهی؛ ضروری‌ترین توانایی فرد، شناخت نقاط قوت و ضعف خود است، **خودتنظیمی** توانایی کنترل عواطف و حفظ آرامش در شرایط بحرانی و استرس زاست؛ **خودانگیزشی** تعهد به انجام امور، عدم دلسردی در مقابل ناکامی و خوش‌بینی به آینده، **همدلی؛** که تشخیص فکر و احساس دیگران در سطح فردی، گروهی و سازمانی است و **مهارت‌های اجتماعی** که توانایی برقراری ارتباطات، تأثیرگذاری، تشریک مساعی و فرو نشاندن اختلافات و ایجاد پیوند قوی بین افراد است. گلمن، سه مؤلفهٔ اول را درون فردی و نامرئی دانسته و دو مؤلفهٔ دیگر بین فردی یعنی به آنچه بین فرد و دیگران اتفاق می‌افتد و در رفتار قابل مشاهده است (گلمن، ۲۰۰۴). در این مطالعه نیز به دلیل جامعیت و کاربرد گسترده در مطالعات علمی از مدل شایستگی گلمن استفاده شده است.

هوش فرهنگی از دیگر عوامل موثر بر مقاومت است که اخیراً توجه بسیاری از پژوهشگران و روان‌شناسان اجتماعی را به خود جلب نموده است. این مفهوم ابتدا توسط ایرلی و انگ^۱ (۲۰۰۳)، در مدرسهٔ کسب و کار لندن مطرح شد آنها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. فرد باید با توجه به اطلاعات موجود، چارچوب شناختی مشترکی تدوین کند، حتی اگر درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی برمی‌آید که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند (زارع و ربیعی، ۱۳۹۶). برخی معتقدند هوش فرهنگی در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است. در هوش عاطفی افراد با فرهنگ خود آشنا هستند، لذا برای تعامل با دیگران از روش‌های فرهنگی خود استفاده می‌کنند، اما هوش فرهنگی زمانی خود را نشان می‌دهد که هوش عاطفی ناتوان است (ایرلی و موساکفسکی^۲، ۲۰۰۴). اگرچه در مطالعات انجام شده تاکنون، هوش فرهنگی بیشتر متوجه تعامل با فرهنگ‌های بیگانه بوده، اما قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد. هوش فرهنگی، توانایی فعالیت اثربخش در فرهنگ‌های ملی، قومی و سازمانی است لذا در کشورهایی مانند هند، ایران، چین و... که در حوزه درون مرزی خود، تنوع فرهنگی بسیاری دارند نیز می‌تواند مورد توجه قرار بگیرد (علائی و میرمحمدی، ۱۳۹۲).

این هوش شامل سه جزء شناختی، فیزیکی - رفتاری و احساسی - انگیزشی است. اغلب افراد در هر سه زمینه به یک اندازه توانمند نیستند، اما هر قابلیت بدون دو قابلیت دیگر به طور جدی با مانع مواجه می‌شود (ایرلی و موساکفسکی، ۲۰۰۴: ۱۴۲). برای تبیین و سنجش هوش فرهنگی یک مفهوم چهار مولفه‌ای پیشنهاد شده که دو بعد آن ذهنی (فراشناختی و شناختی) و ابعاد دیگر انگیزشی و رفتاری هستند. بعد *فراشناختی* تفکر فعال در مورد افراد و موقعیت‌های

1. Earley & Ang

2. Earley & Mosakowski

فرهنگی مختلف را ارتقا می‌دهد، از خشکی مفروضات و تفکر محدود فرهنگی جلوگیری می‌کند (قادری و همکاران، ۱۳۹۲). بعد شناختی، آگاهی در مورد هنجارها، فعالیت‌ها و قراردادها در فرهنگ‌های مختلف را منعکس می‌کند. دانش بالای فرهنگی باعث درک تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی می‌شود (انگ و همکاران، ۲۰۰۷). بعد انگیزشی، تمایل به یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی متفاوت و ارزش درونی برای تعاملات چندفرهنگی را نشان می‌دهد که باعث می‌شود فرد در موقعیت‌های متنوع فرهنگی، اثربخش عمل کند (رشید و همکاران، ۲۰۰۹) و بعد رفتاری، توانایی انجام رفتارهای کلامی و غیرکلامی در برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد و شامل گستره وسیعی از رفتارهاست (انگ و همکاران، ۲۰۰۷). در واقع این هوش از طریق دو عامل حساسیت فرهنگی (درک تفاوت‌های فرهنگی بدون قضاوت) و سازگاری فرهنگی (آمادگی پذیرش تفاوت‌های فرهنگی) بر عملکرد افراد تأثیر می‌گذارد (محمدی و سلیمی‌فرد، ۲۰۱۶).

در این مطالعه نیز از مفهوم هوش فرهنگی مورد نظر انگ و همکاران (۲۰۰۷) با ابعاد چهارگانه به دلیل کاربرد فراگیر در مطالعات داخلی و خارجی و همسو بودن با اهداف پژوهش استفاده شده است.

در محیط‌های کاری متنوع قرن اخیر، مسائل و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی باید به نحو مطلوب مدیریت شود (خالق‌خواه و همکاران، ۱۳۹۸). هوش فرهنگی به دلیل ارتباط زیادی که با محیط‌های کاری متنوع دارد، به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر کرده و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهد (تتو، ۲۰۰۵). مطالعات یک دهه گذشته، متناسب با تحولات تکنولوژیکی و محیطی گسترده، تغییر در رشد هوش فرهنگی افراد را نشان می‌دهد (ناگراها، ۲۰۱۹).

بنابراین به نظر می‌رسد هوش فرهنگی و هیجانی، دو متغیر موثر در فرایند موفقیت‌آمیز تغییرند که می‌توانند نقش مهمی در کاهش مقاومت کارکنان در برابر تغییر داشته باشند. از طرف دیگر سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای اهمیت مثبت‌گرایی و تمرکز بر رشد مزیت‌های کارکنان را دریافته‌اند و به جای تمرکز بر نقاط منفی آن‌ها سعی دارند آسیب‌پذیری و نقاط ضعف را ثابت نگه داشته و بر نقاط مثبت تکیه کنند و این به‌معنای تأکید بر سرمایه روان‌شناختی است (آوی و همکاران، ۲۰۰۹). دیگر عامل مهم تأثیرگذار بر مقاومت، سرمایه روان‌شناختی افراد است. سرمایه به ارزش دارایی‌ها و منابع در دسترس برای یک نیاز خاص اطلاق می‌شود که مشتمل بر سه نوع سرمایه مالی، انسانی و اجتماعی است (حیدری و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۳۰). اما اخیراً شکل

جدیدی از سرمایه با عنوان سرمایه روان‌شناختی مطرح شده است. در سال‌های اخیر روان‌شناسان، به قابلیت کمال و دگرگونی شخصیت آدمی ایمان آورده و تصویر آنها از طبیعت مثبت‌گرای انسان خوش‌بینانه و امیدبخش است، زیرا به قابلیت شکوفایی، کمال انسان و تبدیل شدن به آنچه در توان اوست، باور دارند (شولتس، ۱۳۹۳). سرمایه روان‌شناختی به‌عنوان یک شاخص روانشناسی مثبت‌گرا باعث خلاقیت و توسعه ایده‌های نوآورانه در افراد می‌شود. این ویژگی را می‌توان جلوه‌ای از خصوصیات شخصیتی در فرد دانست که برای سازمان ارزش می‌آفریند (تانگ، ۲۰۲۰). بسیاری از پژوهشگران دریافته‌اند زمانی که سرمایه انسانی با روش‌های شرکت‌های بزرگ و با محیط کاری ترکیب شود، می‌تواند اثرات مثبتی را برای سازمان داشته باشد (ساروهان^۱، ۲۰۱۳؛ فاستر، ۲۰۱۰). سرمایه روان‌شناختی با تکیه بر مؤلفه‌های روانشناسی مثبت‌گرا، تلاش فرد را برای تغییر موقعیت‌های فشارزا تداوم داده و او را برای ورود به صحنه عمل آماده و مقاومت و سرسختی وی را در تحقق اهداف تضمین می‌کند (حضور و همکاران، ۱۳۹۲). برای سرمایه روان‌شناختی چهار شاخص خودکارآمدی، امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری در نظر گرفته شده است (سویتمن و همکاران، ۲۰۱۱).

خودکارآمدی؛ در محیط کاری باعث اعتماد به‌نفس و توانایی فرد در آماده‌سازی برای انجام وظیفه به‌طور کارآمد می‌شود یعنی اطمینان‌بخش تحقق هدف فرد است (تانگ، ۲۰۲۰). **امیدواری؛** حالت انگیزشی مثبتی و همان اراده برای دستیابی به هدف مطلوب است. **خوش‌بینی** که با انتظارات اجتماعی و مادی در مورد آینده ارتباط دارد. فرد خوشبین انتظار دارد همواره رویدادهای خوب اتفاق بیفتند درحالی‌که فرد بدبین در انتظار روی‌دادن بدترین امور است (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷) و بعد آخر، **تاب‌آوری** ظرفیت روانی مثبتی که می‌تواند در زمان وجود یک ناسازگاری یا خطر به‌وجود آید و باعث شود خطر نااطمینانی، تضاد و شکست پشت سر گذاشته شود (سویتمن و همکاران، ۲۰۱۱).

سرمایه روان‌شناختی باعث می‌شود فرد به توانایی‌های خود برای رسیدن به موفقیت باور داشته و دارای پشتکار برای تحقق اهداف و تحمل مشکلات شود (عیسی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹) و علاوه بر سلامت روحی و روانی، به کارکنان کمک می‌کند تا بتوانند هم‌سو با اهداف سازمان فعالیت کنند (بولینو و ترنلی^۲، ۲۰۰۳).

با توجه به نقش مهم دانشگاهها در توسعه اجتماعی، سیاسی و فرهنگی کشور، با شناخت و درک صحیح از مسائل روز و اولویت‌های زمان می‌توانند بسیار موثرتر به ایفای نقش بپردازند. تنوع فرهنگی و قومیتی در استان خوزستان، ظرفیت‌های خاص و بالقوه‌ای برای ایجاد و تقویت تحولات خلاقانه در سطح منطقه به این استان بخشیده است. درک عمیق تحولات اقتصادی،

1. Saruhan
2. Bolino & Turnley

اجتماعی و فرهنگی و علمی و فناوری جهانی و شناخت نیازها و مشکلات جامعه و تحقق ایده‌های نوآورانه، نیازمند آگاهی‌بخشی به مسئولین، مدیران و کارکنان جهت ایجاد تغییرات مطلوب سازمانی می‌باشد. بنابراین هدف اصلی این پژوهش، بهبود عملکرد و اثربخشی دانشگاه‌ها، از طریق تقویت هوش هیجانی و فرهنگی و کاهش مقاومت در برابر تغییر به منظور اجرای بهتر تغییرات سازمانی است، بدین منظور، این مطالعه درصدد است تأثیر هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر را سنجش نموده و مشخص نماید آیا سرمایه روان‌شناختی در این میان می‌تواند به‌عنوان متغیر میانجی موثر باشد؟

مروری بر مطالعات گذشته نشان می‌دهد اغلب اثر هوش هیجانی و فرهنگی بر متغیرهای رفتاری نادیده گرفته شده است. لذا شواهد اندکی در مورد اثر هوش هیجانی و فرهنگی بر نگرش‌ها و رفتارهای شغلی کارکنان وجود دارد.

تغییر همواره با عدم اطمینان همراه است و کارکنان را به‌سوی هیجانات منفی مثل ترس، پرخاشگری و ناامیدی نسبت به تغییر سوق می‌دهند. ارزیابی شناختی و واکنش کارکنان نسبت به تغییر، تحت تأثیر احساسات و هیجانات بوده و عدم مدیریت هیجانات، موجب افزایش مقاومت کارکنان می‌شود (های، ۲۰۰۲: ۵۲). لذا کارکنانی که در فرآیند تغییر از هوش عاطفی بالا برخوردارند، ضمن حفظ احساسات مثبت، قادر به مدیریت عواطف منفی خود هستند (یزدان‌شناس و پورمقدسیان، ۱۳۹۵).

براساس مطالعات، مقاومت در برابر تغییر و واکنش کارکنان نسبت به عدم اطمینان با تفاوت‌های شخصیتی ارتباط دارد. برخی با ویژگی‌های شخصیتی مانند عزت‌نفس، خوش‌بینی، خودکنترلی و ثبات عاطفی، بیش از دیگران تغییر را پذیرفته و بسیاری از افراد به دلیل ارتجاع ذهنی و تمایل به حفظ موقعیت فعلی، تغییر را به‌سختی می‌پذیرند (اورگ، ۲۰۰۳: ۳۶۸). عواطف مثبت باعث افزایش آستانه تحمل استرس افراد می‌شود و کارکنان با احساسات مثبت، در مواقع دشوار قادر به یافتن راه‌های جایگزین برای رسیدن به موفقیت هستند (آوی و همکاران، ۲۰۰۸؛ فردریکسون، ۲۰۰۱). کارکنان با هوش عاطفی متفاوت، نسبت به یک تغییر یکسان، احساسات متفاوتی از خود بروز می‌دهند. موفقیت یا شکست برنامه‌های تغییر به پویایی هیجانی کارکنان بستگی دارد (ملک و مسعود، ۲۰۱۵).

نتایج تحلیل رگرسیون در پژوهش مرادی (۱۳۹۱)، نشان داد هوش هیجانی رابطه معکوس معناداری با مقاومت در برابر تغییر دارد. نتیجه مشابهی در مطالعه تقوا و عبداللهی (۱۳۹۲) نشان داد هوش عاطفی بر بهبود تحول سازمانی تأثیر معنادار و مثبت دارد. در پژوهش دیگری طباطبایی، مزدآبادی (۱۳۹۴)، نشان داد که بین هوش هیجانی و فرهنگی با تمایل به تحول سازمانی، همبستگی مثبت معنادار وجود دارد. خودتنظیمی و خودبرانگیختگی از بین ابعاد هوش هیجانی و بعد شناختی و رفتاری از میان ابعاد هوش فرهنگی، از قدرت بیشتری برای گرایش به تحول

سازمانی برخوردار بودند. نتایج مطالعات کاوشینکو و همکاران (۲۰۱۴) و لین و همکاران (۲۰۱۲) نیز نشان داد افراد با هوش فرهنگی بالاتر، هنجارها و ارزش‌های تغییرات جدید را بهتر درک نموده و به راحتی با محیط، شرایط کاری و روابط جدید سازگار می‌شوند. نتایج مطالعه کوشکی و همکاران (۱۳۹۴) نیز نشان داد هوش عاطفی به طور غیرمستقیم بر آمادگی سازمانی برای تغییر تاثیر مثبت و معنادار دارد. وچلر^۱ و همکاران (۲۰۱۵) نیز معتقدند شوک فرهنگی و سازگاری با شرایط جدید یکی از عوامل موفقیت و عملکرد شغلی مهاجران است. صحت و همکاران (۱۳۹۵) نیز در مطالعه خود تاثیر هوش فرهنگی و ابعاد آن را بر خلاقیت تایید نمودند، نوآوری با تغییر و تخریب شیوه‌های ناکارآمد سازمانی توأم است. بنابراین براساس پیشینه موجود، می‌توان فرضیه‌های زیر را مورد بررسی قرار داد:

فرضیه ۱) هوش هیجانی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر تاثیر معکوس و معنادار دارد.
فرضیه ۲) هوش فرهنگی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر تاثیر معکوس و معنادار دارد.
روانشناسان اجتماعی و مدیران هردو توافق دارند که مقاومت در برابر تغییر از موانع اصلی روند تغییر سازمانی موثر است. مقاومت از طریق نگرش‌ها و رفتارهای ناکارآمد کارکنان مانند بدبینی و کج رفتاری آشکار می‌شود و می‌تواند برای تغییر سازمانی ویرانگر باشد. درحالی که نقش کارکنان مثبت‌گرا در تغییر تاحد زیادی نادیده گرفته شده است (نادری و همکاران، ۱۳۹۴). سرمایه روان‌شناختی در حقیقت ترکیبی از چهار حالت برای مبارزه با مقاومت در برابر تغییرات است. آوی و همکاران (۲۰۰۸) وجود سرمایه روان‌شناختی در کارکنان را برای مبارزه با نگرش‌های منفی ضروری می‌دانند. لذا وجود رابطه مثبت بین احساسات و سرمایه روان‌شناختی تایید شد. اگر کارکنان خوش‌بین باشند، معمولاً انتظارات مثبت و سازنده برای دستیابی به اهداف داشته و به‌گونه‌ای مناسب با فرآیند تغییر تعامل می‌کنند (ملک و مسعود، ۲۰۱۵). برخی معتقدند که توانایی‌های شناختی و حالت‌هایی مانند مقاومت در برابر تغییر، قبل از ایجاد احساسات مثبت به وجود می‌آیند و افراد با مقاومت بالا تمایل دارند که احساسات مثبتی را حتی در زمان وجود استرس تجربه کنند (توگاد و همکاران، ۲۰۰۴).

مرعشیان (۱۳۹۲)، در مطالعه خود نشان داد بین هوش هیجانی، سرمایه روان‌شناختی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نادری و همکاران (۱۳۹۴)، نیز در مطالعه مشابهی دریافتند که کارکنان با هوش هیجانی بالا دارای سرمایه روان‌شناختی و شادی بالایی هستند. نتایج بررسی رابطه هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی توسط ملائو و مونیکو (۲۰۱۳)، بر روی ۳۰۱ نفر از زنان و مردان شاغل در کشور پرتغال نیز نشان داد هوش هیجانی رابطه قوی با سرمایه روان‌شناختی کارکنان دارد. در مطالعه بیل و همکاران (۲۰۱۳)، بر روی کارکنان یک سازمان دولتی در آمریکا نشان داد مقاومت در برابر تغییر با سرمایه روان‌شناختی رابطه معکوس معنادار

داشته است.

براساس مطالب مذکور، می‌توان فرضیه‌های زیر را تدوین و مورد ارزیابی قرار داد:

فرضیه ۳) هوش هیجانی بر سرمایه روان‌شناختی اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه ۴) هوش فرهنگی بر سرمایه روان‌شناختی اثر مثبت و معنادار دارد.

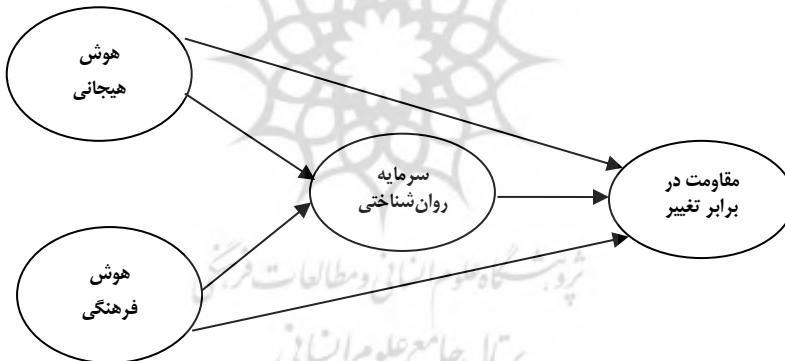
فرضیه ۵) سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت در برابر تغییر تأثیر معکوس و معنادار دارد.

همچنین نتایج مطالعات ملک و مسعود (۲۰۱۵)، نشان داد که رابطه مثبت بین هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی، و رابطه منفی بین سرمایه روان‌شناختی و هوش هیجانی با مقاومت در برابر تغییر وجود دارد در این مطالعه سرمایه روان‌شناختی نقش میانجی کامل ایفا می‌کند. براین اساس می‌توان فرضیه‌های زیر را تدوین و مورد بررسی قرار داد:

فرضیه ۶) هوش هیجانی به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت در برابر تغییر تأثیر معنادار دارد.

فرضیه ۷) هوش فرهنگی به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت در برابر تغییر تأثیر معنادار دارد.

با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی به شکل زیر ارائه می‌گردد:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش

بر اساس مدل پیاز پژوهش^۱، این مطالعه از نظر هدف، کاربردی؛ از نظر استراتژی، پیمایشی؛ شیوه پژوهش، کمی؛ افق زمانی، مقطعی؛ و برحسب طرح تحقیق، در دسته پژوهش‌های توصیفی همبستگی و از نظر روش گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۵).

جامعه آماری مطالعه شامل کلیه کارکنان دانشگاه‌های بزرگ دولتی شهر اهواز (دانشگاه شهید

چمران اهواز، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، دانشگاه پیام نور) می‌باشد که به دلیل بزرگ بودن و دشواری دسترسی به همه آنها، با استفاده از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس و با توجه به فرمول نمونه‌گیری از جامعه نامحدود ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد که نهایتاً با تکمیل ۳۰۰ پرسشنامه، نتایج مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند.

ابزارهای پژوهش

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌های استاندارد بوده که روایی صوری و محتوای آن با توجه به استفاده مکرر در پژوهش‌های علمی معتبر و نیز اظهارنظر متخصصین و اساتید رفتار سازمانی و منابع انسانی تایید شده است. روایی واگرا و همگرایی آنها نیز در تحلیل داده‌ها انجام و تایید شده است.

(الف) هوش هیجانی: برای سنجش متغیر هوش هیجانی (با ابعاد پنجگانه خودآگاهی، خودتنظیمی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) از پرسشنامه بومی شده ۲۲ گویه‌ای گلمن (۱۹۹۷) ترجمه منصور (۱۳۸۰) استفاده گردیده است، میزان پایایی براساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد این ضریب در مطالعات طباطبایی مزدآبادی (۱۳۹۴) و ملک و مسعود (۲۰۱۵)، به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۹۱ بوده است.

(ب) هوش فرهنگی: برای سنجش هوش فرهنگی با سه بعد شناختی، رفتاری و عاطفی از پرسشنامه ۱۵ گویه‌ای انگ و همکاران (۲۰۰۷) ترجمه قاسمی (۱۳۹۰)، استفاده شده است. میزان پایایی این متغیر بر اساس آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد. این ضریب پایایی در مطالعات خالق‌خواه و همکاران (۱۳۹۸) و طباطبایی مزدآبادی (۱۳۹۴) به ترتیب ۰/۸۰ و ۰/۸۶ بوده است.

(ج) مقاومت در برابر تغییر: برای سنجش مقاومت در برابر تغییر با سه شاخص مقاومت شناختی، عاطفی و رفتاری از پرسشنامه ۱۷ گویه‌ای اورگ (۲۰۰۳) ترجمه هادوی‌نژاد (۱۳۹۳) استفاده شده است که ضریب آلفای کرونباخ برای این متغیر برابر با ۰/۹۱ محاسبه شد این ضریب به ترتیب در مطالعات ملک و مسعود (۲۰۱۵) و محمدی و همکاران (۱۳۹۶) برابر با ۰/۹۲ و ۰/۸۵ به دست آمد.

(د) سرمایه روانشناختی: برای سنجش متغیر سرمایه روانشناختی با چهار شاخص امیدواری، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی از پرسشنامه ۱۷ گویه‌ای لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شده است که ضریب پایایی آن در این پژوهش ۰/۹۲ حاصل شد. این ضریب در مطالعات ملک و مسعود (۲۰۱۵) برابر با ۰/۸۹ و در پژوهش عیسی‌زاده و همکاران (۱۳۹۹) ۰/۸۵ به دست آمده است.

پاسخ‌گویان دیدگاه خود را براساس مقیاس لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف تنها با انتخاب یک گزینه، نشان دادند. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های تحلیل همبستگی و برای

آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و از نرم افزارهای SPSS و SmartPLS3 استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ توصیف نمونه آماری به تفکیک ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آمده است.

جدول ۱. توصیف نمونه آماری برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیرهای جمعیت‌شناختی	فراوانی	فراوانی نسبی
سن	۳۰ سال و کمتر	۳۵
	۳۱ تا ۴۰ سال	۳۳
	۴۱ تا ۵۰ سال	۲۴
	بالتر از ۵۰ سال	۸
جنسیت	مرد	۴۵
	زن	۵۵
تحصیلات	دیپلم	۱۰
	فوق دیپلم	۱۶
	لیسانس	۴۹
	فوق لیسانس و بالاتر	۲۵
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۳۰
	۵ تا ۱۰ سال	۳۴
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۰
	بالتر از ۱۵ سال	۱۶
نام دانشگاه	شهید چمران اهواز	۵۵
	چندی شاپور	۳۲
	پیام نور	۱۳
جمع کل	---	۱۰۰٪

همان‌طور که مشاهده می‌شود، بیش از نیمی از مشارکت‌کنندگان را زنان تشکیل داده‌اند. از نظر سن، کارکنان کمتر از ۴۰ سال، از نظر تحصیلات کارکنان دارای تحصیلات لیسانس و از نظر سابقه خدمت کارکنان کمتر از ۱۰ سال خدمت و کارکنان دانشگاه شهید چمران، دارای بیشترین فراوانی بوده‌اند.

جدول ۲. نتایج آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱- هوش هیجانی	۳/۸۸	۰/۸۱	۱			
۲- هوش فرهنگی	۳/۹۹	۰/۸۶	**۰/۷۱	۱		
۳- سرمایه روانشناختی	۴/۰۱	۰/۸۷	**۰/۷۳	**۰/۸۰	۱	
۴- مقاومت در برابر تغییر	۲/۹۸	۰/۸۹	**۰/۷۶	**۰/۷۸	**۰/۸۳	۱

با توجه به مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۱ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹٪ بین متغیرهای

مستقل و وابسته رابطه معنادار وجود دارد. پس از تایید رابطه همبستگی می‌توان با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری روابط علی میان متغیرها را سنجید.

آزمون نرمال بودن داده‌ها و برازش مدل اندازه‌گیری و ساختاری

قبل از آزمون فرضیه‌ها ابتدا آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها انجام گرفت. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، در سطح معناداری بیش از ۵ درصد نشان داد که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند.

برای تعیین برازش مدل اندازه‌گیری از سه معیار پایایی، روایی همگرا و واگرا و برای سنجش پایایی از پایایی مرکب و آلفای کرونباخ استفاده شد. با توجه به مقادیر AVE (بالتر از ۰/۵) و نیز مقادیر پایایی مرکب و آلفای کرونباخ (بالتر از ۰/۷)، روایی همگرا و برازش مناسب مدل مورد تایید قرار گرفت (جدول ۳). برای روایی واگرا از آزمون فورنل - لاکر (۱۹۸۱) استفاده شد که بیان می‌کند معرف هر سازه نسبت به سایر سازه‌ها همبستگی بالاتری به خود سازه داشته باشد (آذر و همکاران، ۱۳۹۱).

جدول ۳. روایی همگرا و پایایی مدل اندازه‌گیری

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	AVE
هوش هیجانی	۰/۸۴	۰/۸۶	۰/۵۳
هوش فرهنگی	۰/۸۵	۰/۸۷	۰/۵۰۷
سرمایه روانشناختی	۰/۹۲	۰/۹۴	۰/۵۸
مقاومت در برابر تغییر	۰/۹۱	۰/۹۵	۰/۶۰

جدول ۴. روایی واگرا مدل اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	هوش هیجانی	هوش فرهنگی	سرمایه روان‌شناختی	مقاومت در برابر تغییر
هوش هیجانی	۰/۷۲			
هوش فرهنگی	۰/۳۵	۰/۶۹		
سرمایه روان‌شناختی	۰/۷۱	۰/۳۹	۰/۷۵	
مقاومت در برابر تغییر	۰/۳۳	۰/۴۱	۰/۳۸	۰/۷۷

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد بار هر معرف انعکاسی برای هر سازه روی قطر اصلی (جزر مقادیر AVE) بیشتر از بار آن معرف برای سایر سازه‌هاست. بنابراین روایی واگرای مدل تایید می‌گردد.

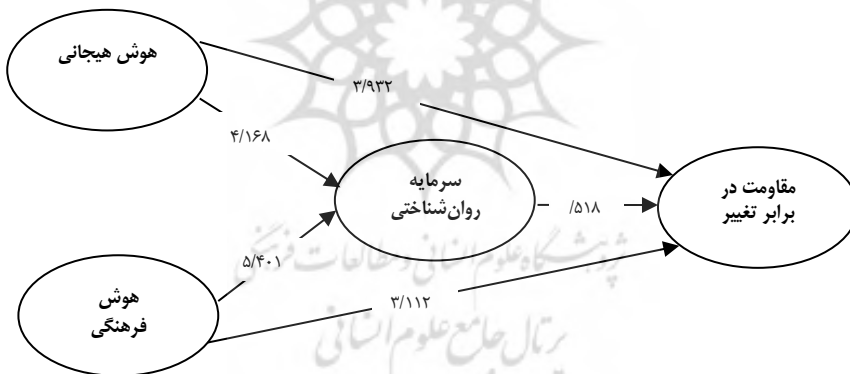
برای ارزیابی برازش مدل ساختاری نیز از ضرایب R^2 و شاخص Q^2 استفاده می‌شود Q^2 خود به دو شاخص اشتراک و شاخص افزونگی تقسیم می‌شود. برازش کلی مدل نیز از طریق مثبت بودن شاخص نیکویی برازش GOF نشان داده می‌شود. جدول ۵ شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد. با توجه به مثبت بودن شاخص اشتراک و شاخص افزونگی و سه مقدار ۰/۰۱،

۰/۲۵، ۰/۳۶ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲) و حصول مقدار ۰/۵۲ برای GOF، برازش مناسب مدل تأیید می‌گردد. ضریب R^2 بیانگر میزان تاثیرپذیری متغیر وابسته از متغیر مستقل است. مقادیر ۰/۱۸، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ در مدل‌های مسیری PLS برای R^2 به ترتیب ضعیف، متوسط و قابل توجه توصیف می‌شوند (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). مقادیر R^2 در جدول ۵ نشان دهنده سطح مطلوب برازش مدل است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل

GOF	R2	شاخص اعتبار اشتراک CV- Com	شاخص اعتبار افزونگی CV- Rdu	متغیرها
	--	۰/۴۰	-	هوش هیجانی
	--	۰/۴۱	-	هوش فرهنگی
۰/۵۰	۰/۷۱	۰/۵۵	۰/۳۲	سرمایه روان‌شناختی
	۰/۷۸	۰/۵۶	۰/۱۹	مقاومت در برابر تغییر

پس از آزمون مدل بیرونی، برای بررسی فرضیه‌های پژوهش، از معیارهای آماره t ، و ضریب مسیر استفاده شده است. مدل مفهومی آزمون شده در حالت معناداری با الگوریتم PLS در شکل ۲ و خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۶ قابل مشاهده است.



شکل ۲. مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت معناداری

برای تأیید فرضیه‌ها، شاخص جزئی مقدار آماره t باید خارج از بازه $\pm ۱/۹۶$ باشد، مقدار پارامتر بین دو دامنه مهم نبوده و حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۹۵ درصد است. نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۶ آمده است:

جدول ۶. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نوع اثر	فرضیه‌های پژوهش	ضریب مستقیم	آماره t	Sig	سطح خطا	نتیجه آزمون
مستقیم	هوش هیجانی - مقاومت در برابر تغییر	-۰/۳۷	۳/۹۳	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
مستقیم	هوش فرهنگی - مقاومت در برابر تغییر	-۰/۳۲	۳/۱۱	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
مستقیم	هوش هیجانی - سرمایه روانشناختی	۰/۴۶	۴/۱۷	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
مستقیم	هوش فرهنگی - سرمایه روانشناختی	۰/۵۳	۵/۴	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
مستقیم	سرمایه روانشناختی - مقاومت در برابر تغییر	-۰/۵۱	۵/۵۲	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
میانجی	هوش هیجانی - سرمایه روانشناختی - مقاومت در برابر تغییر	-۰/۶۹	۹/۸۷	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید
میانجی	هوش فرهنگی - سرمایه روانشناختی - مقاومت در برابر تغییر	-۰/۶۳	۸/۱۹	۰/۰۰	۰/۰۵	تایید

بررسی نقش میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی

برای آزمون متغیر میانجی با روش بارون و کنی باید سه مرحله طی شود (آذر و همکاران، ۱۳۹۱): در مرحله اول ابتدا مسیر مستقیم بین متغیر مستقل و وابسته بررسی می‌شود. اگر ضریب رگرسیون این مسیر معنادار باشد به مرحله دوم رفته و در غیر این صورت امکان آزمون میانجی‌گری وجود نخواهد داشت. در مرحله دوم متغیر میانجی را به مدل اضافه نموده و مسیر متغیر مستقل به میانجی و سپس میانجی به وابسته را بررسی و در صورتی که هر دو مسیر معنادار باشند، بیانگر ایفای نقش میانجی در مدل می‌باشد. در مرحله سوم، چنانچه مسیر مستقیم بین متغیر مستقل و وابسته معنادار باشد بدین معناست که متغیر مستقل از هر دو طریق مستقیم و غیرمستقیم بر متغیر وابسته تاثیر می‌گذارد به عبارت دیگر، متغیر نقش میانجی جزئی دارد. ولی اگر ضریب رگرسیون مسیر معنادار نباشد، یعنی متغیر نقش میانجی کامل دارد. همانطور که جدول ۶ نشان داده، ضرایب مسیر بین هوش هیجانی و فرهنگی با سرمایه روان‌شناختی (۴/۱۷، ۵/۴) و همچنین بین سرمایه روان‌شناختی و مقاومت (۵/۵۲) معنادار بوده و تایید شدند. برای آزمون میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی، مجدداً به تحلیل اثر هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت قبل از وارد کردن متغیر سرمایه روان‌شناختی پرداخته شد که این تاثیر نیز معنادار به دست آمد. بدین معنا که تاثیر هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت در برابر تغییر به واسطه سرمایه روان‌شناختی تقویت می‌گردد (۹/۸۷، ۸/۱۹). بنابراین با توجه اثر معنادار مستقیم و غیرمستقیم هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت در برابر تغییر، می‌توان گفت که سرمایه روان‌شناختی نقش میانجی جزئی ایفا می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، بررسی تاثیر هوش هیجانی و فرهنگی بر مقاومت کارکنان دانشگاه در برابر تغییر و با میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی بوده است. یافته‌های پژوهش تاثیر منفی و معنادار هوش هیجانی و فرهنگی کارکنان بر مقاومت آنها در برابر تغییرات سازمانی را تایید نمود. بدین معنا که هر قدر کارکنان سازمان، از هوش هیجانی و فرهنگی بالاتری برخوردار باشند، مقاومت آنها

در برابر تغییرات کمتر خواهد بود و چه بسا به پیشواز تغییرات خواهند رفت. افراد با هوش هیجانی بالا ضمن سازگاری بهتر خود با شرایط (طالقانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸)، توانایی فهم درست، کنترل و مدیریت هیجانات و مهارت اجتماعی بالایی در تطابق با تغییرات دارند. در واقع این افراد به دلیل توانایی آگاهی از عواطف خود و دیگران و همچنین توانایی کنترل آن، گرایش بیشتری به تحول سازمانی و کاهش مقاومت در برابر آن دارند. همچنین مطالعات رابطه مثبت و معنادار بین هوش فرهنگی با تمایل به تحول سازمانی را تایید نموده و نشان دادند افراد با هوش فرهنگی بالا قابلیت پیش بینی، مدیریت و سازگاری با تحولات سازمانی در رفتارشان وجود دارد. این یافته‌ها با نتایج مطالعات مرادی (۱۳۹۱)، تقوا و عبداللهی (۱۳۹۲)، طباطبایی مزدآبادی (۱۳۹۴)، صحت و همکاران (۱۳۹۵)، کاوشینکو و همکاران (۲۰۱۴)، لین و همکاران (۲۰۱۲) و ملک و مسعود (۲۰۱۵) مطابقت دارد.

همچنین یافته‌های پژوهش، تاثیر مثبت معنادار هوش هیجانی و فرهنگی را با سرمایه روان‌شناختی، تایید نمود. بدین معنا که بهبود و ارتقاء هوش هیجانی و فرهنگی منجر به تقویت سرمایه روان‌شناختی خواهد شد. این نتایج با مطالعات توگاد و همکاران (۲۰۰۴)، ملانو و مونیکو (۲۰۱۳)، مرعشیان (۱۳۹۲)، نادری و همکاران (۱۳۹۴)، ملک و مسعود (۲۰۱۵)، مطابقت دارد. آنها در مطالعات خود دریافتند که توانایی خودانگیزشی با استفاده از شناخت و کنترل احساسات در موقعیت‌های احساسی به ارتقا سرمایه روان‌شناختی کمک می‌کند. همچنین نتایج نشان داد هوش فرهنگی بالاتر در افراد، منجر به افزایش خوش‌بینی و تاب‌آوری می‌گردد.

از طرفی، نتایج پژوهش بیان‌گر تاثیر معکوس و معنادار سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت در برابر تغییر بوده است. بدین معنا که مخالفت کارکنان با تغییرات سازمانی تحت تاثیر برخورداری از سرمایه روان‌شناختی کمتر خواهد شد. نتایج این آزمون با مطالعات آوی و همکاران (۲۰۰۸)، بیل و همکاران (۲۰۱۳) و ملک و مسعود (۲۰۱۵) همسویی دارد. در این مطالعات نشان داده شد که کارکنان با سطح بالای سرمایه روان‌شناختی، نسبت به تغییرات سازمانی خوش‌بین و انعطاف‌پذیرند.

همچنین نتایج بررسی میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی، نشان داد هوش هیجانی و فرهنگی به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی بر مقاومت در برابر تغییر اثر کاهشی معناداری دارند. بدین معنا که تاثیر معکوس هوش فرهنگی و هیجانی بر مقاومت در برابر تغییر، به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی تقویت می‌گردد. نتایج این آزمون با مطالعات ملک و مسعود (۲۰۱۵) و ساروهان (۲۰۱۳) و تانگ (۲۰۲۰) مطابقت دارد. در این مطالعات میانجی‌گری سرمایه روان‌شناختی به‌ویژه شاخص‌های امیدواری، خوش‌بینی و تاب‌آوری در کاهش مقاومت در برابر تغییر و افزایش خلاقیت و نوآوری تایید شده است.

با توجه به تایید اثر هوش هیجانی و فرهنگی بر کاهش مقاومت در برابر تغییر توصیه می‌گردد

مدیران ضمن سنجش و ارزیابی هوش خود و کارکنانشان در جهت تقویت و پرورش هوش هیجانی و فرهنگی تلاش نمایند تا بدین وسیله موجبات آمادگی کارکنان را در پذیرش تغییر فراهم نمایند و از طریق شناسایی افراد با هوش هیجانی و فرهنگی بالا آنها را برای ایجاد تحول منصوب نمایند. همچنین پیشنهاد می‌شود با توجه به رویکرد رفتار مثبت‌گرا، مدیران تنها بر نقاط ضعف کارکنان، تکیه نکنند و تقویت نقاط قوت را نیز مدنظر قرار دهند.

همچنین پیشنهاد می‌شود سازمانها با ارزیابی‌های دوره‌ای در جریان نحوه واکنش احتمالی کارکنان در برابر تغییر قرار گرفته و تمهیداتی برای پیشگیری از مقاومت و آمادگی برای تغییر انجام دهند. مدیران در سازمانها با ایجاد ساختار ارگانیک و دوری از ساختارهای بوروکراتیک، قید و بندها، ضوابط سخت و ثابت محیطی مناسب برای پذیرش تغییر در کارکنان ایجاد کنند.

به‌طور کلی، تقویت هوش هیجانی و فرهنگی به‌منظور کاهش مقاومت در برابر تغییر به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌واسطه سرمایه روان‌شناختی، نشان از اهمیت این موضوع در مدیریت رفتار کارکنان دارد و می‌توان ادعا نمود که زندگی کاری را می‌توان از طریق پرورش و یا ایجاد یک محیط مثبت، مدیریت نمود چرا که رفتار سازمانی مثبت در خلأ رخ نمی‌دهد. رهبران سازمان، با آموزش و توسعه مهارت‌های هوش هیجانی و فرهنگی در کارکنان خود و نیز مدیریت سرمایه روان‌شناختی با چهار ظرفیت روانی امیدواری، خوش‌بینی، خودکارآمدی و انعطاف‌پذیری می‌توانند علاوه بر افزایش رفتارهای مثبت، از تلاش افراد با محتوای تغییر سود بی‌شماری ببرند.

یکی از مهم‌ترین محدودیت‌های پژوهش، گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه به دلیل عدم امکان بررسی میزان دقت پاسخ‌دهندگان بوده است که توصیه می‌شود جهت افزایش دقت و صحت نتایج از ابزارهای تکمیلی همچون مصاحبه برای گردآوری و تحلیل مجدد داده‌ها استفاده شود. محدودیت جامعه آماری نیز تعمیم‌پذیری نتایج را کاهش می‌دهد که با انجام پژوهش‌های مشابه در سازمان‌های متفاوت و حتی در سطح ملی و مقایسه نتایج، می‌توان تعمیم‌پذیری را افزایش داد. همچنین برگزاری و اجرای دوره‌های آموزشی هوش هیجانی و فرهنگی و کاربردهای آن توصیه می‌گردد چرا که می‌تواند در بهبود عملکرد، سازگاری و پذیرش تغییر، و ایجاد نگرش مثبت به تغییر و نوآوری موثر باشد.

منابع

- آذر، عادل، غلامزاده، رسول و قنواتی، مهدی. (۱۳۹۱). *مدل سازی مسیری-ساختاری در مدیریت: کاربرد نرم‌افزار SmartPLS*. چاپ اول، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- براتی، هاجر. عریضی، حمیدرضا. دری، بهروز. قاسمی، وحید. (۱۳۹۴). الگوی تحلیل مسیر میان متغیرهای روانشناختی و واکنش به تغییر در کارکنان مجتمع پتروشیمی بندر امام، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، ۲۸(۱): ۱۶۵-۱۸۸.

- تقوا، محمدرضا و عبدالهی، هادی. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر پنج عامل شخصیت بر هوش عاطفی و بهبود و تحول سازمانی، *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۳۳(۷۲): ۲۳-۴۸.
- حضوری، محمدجواد، صالحی، علی. دانایی‌فرد، حسن. نجاری، رضا. (۱۳۹۲). طراحی مدل ارتقا سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی ایران: نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، ۱۷(۳): ۳-۴۷.
- حیدری، ریحانه. آراسته، مهدی. افشاری، حمیدرضا. (۱۳۹۶). تأثیر سرمایه روانشناختی بر عجزین شدن با شغل (مطالعه موردی). *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۶): ۱۲۷-۱۵۲.
- خالقی‌خواه، علی. نجفی، حبیبه. حسینی، سیده راحله. (۱۳۹۸). بررسی نقش هوش فرهنگی و هوش اجتماعی بر سبک تصمیم‌گیری کارکنان دولت. *پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*، ۹(۳۴): ۸۳-۱۰۲.
- دانایی‌فرد، حسن. الوانی، سیدمهدی. آذر، عادی. (۱۳۹۵). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع، چاپ یازدهم، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
- دآوری، علی. رضازاده، آرش (۱۳۹۲). *مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS*، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- رایبیز، استفان. (۱۳۹۶). *مبانی رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، چاپ ۴۵، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- زارع، جواد و ربیعی، علی. (۱۳۹۶). هوش فرهنگی و رابطه آن با انگیزه توفیق طلبی مدیران شرکت مخابرات استان خراسان رضوی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۵(۱): ۲۵-۴۲.
- شولتس، دوآن (۱۳۹۳). *روانشناسی کمال: الگوی شخصیت سالم*، ترجمه گیتی خوشدل، چاپ ۲۰، تهران: نشر پیکان.
- صحت، سعید. وحیدی نیا، الهام. دیلمی عضدی، آرمان. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و خلاقیت (مورد مطالعه: هتل‌های بین‌المللی شهر تهران). *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶(۱۹): ۹۰-۱۰۴.
- طالقانی‌نژاد، محمدعلی. دآوری، رحیم. لطفی کاشانی، فرح. (۱۳۹۸). پیش‌بینی گرایش به سوء‌مصرف مواد و اعتیاد به اینترنت بر اساس حمایت اجتماعی ادراک شده و سبک‌های کنار آمدن با استرس با میانجی‌گری هوش هیجانی در دانش‌آموزان. *پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*، ۹(۳۵): ۱۰۷-۱۲۵.
- طباطبایی‌مزدآبادی، سیدمحسن. (۱۳۹۴). بررسی نقش هوش هیجانی و هوش فرهنگی در گرایش به تحول سازمانی، نوآوری و ارزش آفرینی، ۳(۷): ۱۰۵-۱۱۶.
- علائی، سوسن و میرمحمدی، مهسا. (۱۳۹۲). بررسی نقش و اهمیت هوش فرهنگی در مدیریت فرهنگی. *نشریه مهندسی فرهنگی*، ۸(۷): ۱۶۹-۱۹۹.

- عیسی‌زاده، فاطمه. حیدری، شیما. آقاجان بگلو، سوسن. صفاری نیا، مجید. (۱۳۹۹). بررسی اثربخشی طرحواره درمانی بر بهبود سازگاری اجتماعی و سرمایه روانشناختی در افراد دارای اختلال هویت جنسی (ترنس سکشوال). *پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی*, ۱۰(۳۷): ۱۳-۲۸.
- قادری، وریا، ایروانی، مهناز و فرنیاز، محمدعلی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی مدیران با بهره‌وری شعب بانک مسکن شهرستان ارومیه. *نشریه مدیریت بهره‌وری*, ۷(۲۵): ۲۳-۵۲.
- قاسمی مدنی، شجاع. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش فرهنگی و سبک‌های تصمیم‌گیری در بین مدیران مدارس راهنمایی استان قزوین، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی.
- کوشکی، علیرضا. حسین پور، داوود. هوشیار، اکبر. اسدی، اسماعیل. (۱۳۹۴). نقش میانجی تعهد سازمانی در تاثیر هوش هیجانی بر آمادگی سازمانی برای تغییر. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*, ۵(۱۷): ۶۱-۸۴.
- محمدی، جیران. نداف، مهدی. صفریان، سارا. (۱۳۹۶). تبیین تاثیر اعتماد و سلامت سازمانی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر در سازمانهای دولتی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی، *مدیریت دولتی*, ۹(۱): ۸۵-۱۰۶.
- مرادی، عبدالله (۱۳۹۱)، رابطه هوش هیجانی و سبک رهبری با هوش سازمانی و مقاومت در برابر تغییر کارکنان شرکت گاز استان فارس. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی* دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- مرعشیان، فاطمه سادات (۱۳۹۲). رابطه فرهنگ سازمانی، هوش هیجانی و سرمایه روان‌شناختی با خودکارآمدی شغلی و کارآفرینی سازمانی. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*, ۱۱۴(۳): ۱۱۲-۱۲۱.
- منصوری، بهزاد. (۱۳۸۰). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی.
- نادری، مهدی، جعفری، پریش و کمالی‌دولت‌آبادی، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه هوش هیجانی، سرمایه روان‌شناختی و شادی در کارکنان صنایع نساجی یزدباف. *ماهنامه نساجی امروز*, ۱۵۳: ۵۲-۵۷.
- هادوی‌نژاد، مصطفی و عبادی، فاطمه. (۱۳۹۳). نفاق مدیریت ارشد و مقاومت کارکنان در برابر تغییر: تبیین نقش میانجی اعتماد به مدیریت ارشد سازمان. *مدیریت تحول*, ۶(۱۲): ۵۰-۷۱.
- یزدان‌شناس، مهدی. و پورمقدسیان، پویا. (۱۳۹۵). رابطه ارتباطات سازمانی و واکنش کارکنان به تغییر با تاکید بر نقش هوش عاطفی. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*, ۲۵(۸۰): ۱۵۶-۱۴۳.

- 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.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *The Journal of Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Wernsing, T., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70.
- Bar-On, R. (2005). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp.363–388). San Francisco, CA: Josey-Bass.
- Beal, L. Jacqueline M.S. & Matthew L.C. (2013). Effect of psychological capital and resistance to change on organizational citizenship behavior, *Journal of Industrial Psychology*, 39(2): 1-11.
- Beerel, A. (2009). *Leadership and change management*. New York: Sage.
- Bolino, M. C., Turnley, W. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60-71.
- Costa, A., & Faria, L. (2020). Implicit Theories of Emotional Intelligence, Ability and Trait-Emotional Intelligence and Academic Achievement. *Psychological Topics*, 29(1), 43-61.
- Earley, P.C. & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford, CA: Stanford Business Books.
- Earley, P.C. & Mosakowski, E. (2004). Cultural Intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139–146.
- Foster, R. (2010). Resistance, Justice and Commitment to Change. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 3-39.
- Fredrickson, B.L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*. 56(3), 218-226.
- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers, *Journal of Leadership & Organization Development*, 23(2), 68-78.
- Goleman, D. (2004). What makes a leader? *Harvard Business Review*. www.shu.ac.uk/research. available from <https://hbr.org/2004/01/what-makes-a-leader>.
- Huy, Q.N. (2002). Emotional balancing of organizational continuity and radical change: the contribution of middle managers. *Administrative Science Quarterly*, 47(1), 31-69.

- Ijaz, S., & Vitalis, A. (2011). Resistance to organizational change: Putting the jigsaw together. *International review of business research papers*, 7(3), 112-121.
- Koveshinkov, A. Wechtler, H. & Dejoux, C. (2014). Cross-cultural adjustment of expatriates: The role of Just like a fine wine? Age, emotional intelligence and gender. *Journal of World Business*, 49(3), 362-371.
- Lee, J. and Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: The role of employees' emotional intelligence and emotional labor, *International Journal of Hospitality Management*, 31(4): 1101-1112.
- Lin, Y. Chen, A. & Song, Y. (2012). Does your intelligence help to survive in a foreign jungle? The effects of cultural intelligence & emotional intelligence on cross-cultural adjustments. *International Journal of Intercultural Relations*, 36, 541-552.
- Luthans, F. Youssef, F. & Avolio, B. (2007). *Psychological Capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Malik, Z.S. & Masood, S. (2015). Emotional Intelligence and Resistance to Change: Mediating role of Psychological Capital. *Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(2), 485-502.
- Mayer, J. D. Salovey, P. & Caruso, D.R. (2008). Emotional intelligence: new ability or eclectic traits?. *American Psychologist*, 63(6), 503-517.
- Mellao, N. & Monico, L.S.M. (2013). The Relation Between Emotional Intelligence And Psychological Capital Of Employees. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), 545-550.
- Mohammadi, J. & Salimifard, A., (2016). The effect of emotional and cultural intelligence on innovation and organizational identity. *2nd International Conference on Entrepreneurship, Creativity & Innovation*, 21 December 2016, Shiraz, Iran.
- Mohammadi, S. (2019). The Machiavellian Personality of Managers; Transformational and Servant Leadership Style and Resistance to Change. *Journal of Iranian Public Administration Studies*, 2(3), 1-35.
- Mohammadi, S. Rahimi, F. & Bagheri, MS., (2019). Explanation the effect of transformational and servant leadership styles on employees behavior to change, *Management and Development Process Quarterly*; 32 (2), 135-162.
- Noe, R. A. (2010). *Employee training and development*. Boston, MA: McGraw Hill.
- Nugraha, A. (2019). Cultural Intelligence in The Diversity of Science. *JOMSIGN: Journal of Multicultural Studies in Guidance and Counseling*, 3(2), 90-105.
- Oreg, S. (2003). Resistance to change: Developing an individual differences measure. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 587-604.
- Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (15)1, 73-101.

- Piderit, S.K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward organizational change. *Academy of Management Review*, 25(4), 783-794.
- Rasheed, J.Y. (2009). Cultural intelligence & global business leadership: embracing the spirit of chameleon. *The FASEB Journal*, 30(12), 4109-119.
- Saruhan, N. (2013). Organizational Change: The Effects of Trust in Organization and Psychological Capital during Change Process. *Journal of Business, Economics and Finance*, 2 (3), 13-35.
- Self, D. (2007). Organizational change. Overcoming resistance by creating readiness. *Development and learning in organizations*, 21(5), 11-13.
- Sweetman, D. Luthans, F. Avey, J. & Luthans, B.C. (2011). Relationship between Positive Psychological Capital and Creative Performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28(1), 4-13.
- Tang, J. J. (2020). Psychological capital and entrepreneurship sustainability. *Frontiers in Psychology*, 11: 866. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00866.
- Teo, A., (2005). Cultural Intelligence on the Major Asian Economics the world: *Findings from GLOBE*. 45(3), 28-41.
- Tugade, M. Fredrickson, B. & Barrett, L. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity. *Journal of Personality*, 72(6), 1161-1190.
- Wechtler, H. Koveshnikov, A. & Dejoux, C. (2015). Just like a fine wine? Age, emotional intelligence, and cross- cultural adjustment. *International Business Review*, 24(3), 409-418.