

رابطه هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان؛ مطالعه موردی

شیمای حسین‌زاده*^۱. محمود صفری^۲

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۵/۲۷ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۷/۱۵)

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران است. سوال اصلی تحقیق عبارت است از اینکه آیا بین هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه وجود دارد. جامعه آماری پژوهش کلیه معلمان مدارس دخترانه مناطق نوزده‌گانه آموزش و پرورش شهر تهران به تعداد ۱۲۶۸۰ نفر است و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای و فرمول کوکران تعداد ۳۴۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار اصلی گردآوری داده‌های پژوهش پرسش‌نامه استاندارد هوش فرهنگی گروه پژوهشی مادسیج و پرسش‌نامه استاندارد سنجش توانمندسازی بلانچارد بود. پژوهش حاضر از نظر نوع استفاده توصیفی و از نظر هدف، تحقیقی توصیفی-همبستگی می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزار SPSS و لیزرل و آزمون‌های همبستگی نشان می‌دهد بین تمامی مؤلفه‌های هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین عامل رفتاری و عامل انگیزشی در بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی بیشترین همبستگی را با توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه شهر تهران داشته‌اند.

واژگان کلیدی: هوش، هوش فرهنگی، توانمندسازی، آموزش و پرورش

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند، دماوند، ایران.

* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: sh.hosseinzadeh100@yahoo.com

۲. استادیار مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند، دماوند، ایران.

مقدمه

توانمندسازی نیروی انسانی یکی از چالش‌های مدیران در عصر حاضر و نیز یکی از رویکردهای توسعه منابع انسانی است که به بالندگی نیروی انسانی در سازمان منجر می‌شود (لالیان پور، دوستی و محمدزاده، ۱۳۹۱: ۵۷). توانمندسازی یک حرکت دائمی است و اهمیت آن روز به روز در حال افزایش است چرا که اساس توسعه در کسب و کارهای معاصر، با تغییرات سریع محیطی، تکنولوژی و افزایش رقابت همراه است و در این شرایط، سازمان‌ها نیازمند افرادی هستند که بتوانند محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند (اسمیت^۱، ۲۰۰۰: ۲۹). طبق گفته چارلز هندی^۲ همه منابع غیر از نیروی انسانی توانمند را در مواقع لازم می‌توان به راحتی با پول تهیه کرد، اما بدون نیروی انسانی توانمند امکان استفاده بهینه از منابع دیگر وجود ندارد. هدف توانمندسازی، بارور کردن ذهن و فکر افراد است؛ و روشی نوین برای بقای سازمان‌های پیشرو در محیط‌های رقابتی است؛ به عبارتی توانمندسازی در پی القای حس درونی است که طی آن افراد بتوانند به صورت مستقل تصمیماتی را در فرایند کاری خود آغاز کنند و با بهره‌گیری از تفویض اختیار و فضای آزاد فکر کنند و به بهترین نحو کارها را انجام دهند (شاه‌کرمی پور، تیرگر، ۱۳۹۱: ۲۳۳).

توانمندسازی کارکنان یک ابزار ضروری مدیریتی است که می‌توان در جهت هدایت منابع انسانی به منظور افزایش بهره‌وری مورد استفاده قرار داد. تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمندسازی به سال ۱۷۸۸ برمی‌گردد که در آن توانمندسازی را به عنوان تفویض اختیار در نقش سازمانی خود می‌دانستند که این اختیار بایستی به فرد اعطا یا در نقش سازمانی او دیده شود. این توانمندسازی به معنی اشتیاق فرد برای پذیرش مسئولیت واژه‌ای بود که برای اولین بار به طور رسمی به معنی پاسخگویی تفسیر شد. ادبیات توانمندسازی تاکنون دگرگونی‌های زیادی به خود دیده است تا این که بالاخره «لی» توانمندسازی را زمینه‌ای برای افزایش دیالوگ‌ها، تفکر انتقادی، فعالیت در گروه‌های کوچک می‌داند و اشاره می‌کند که اجازه دادن به فعالیت‌هایی برای حرکت به فراسوی تسهیم،

1 - Jans Smith

2 - Charles Handi

تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها، از اجزای اصلی توانمندسازی هستند (مایک وان^۱، ۱۹۹۵: ۲۸).

در این میان تلاش‌های زیادی برای تدارک بسترها و شرایط لازم برای توانمندسازی کارکنان انجام شده است؛ این مساعدت‌ها طیف گسترده‌ای از تلاش‌های سخت افزاری نظیر تجهیزات و تکنولوژی تا ابعاد اجتماعی نظیر فرهنگ و محیط را در بر می‌گیرد. پویایی فراوان روابط در محیط‌های چندفرهنگی سبب ارائه مفهومی نوین در مباحث شناختی شده است که با نام "هوش فرهنگی" شناخته می‌شود. در شرایط کاری کنونی که تنوع و جهانی‌سازی به صورت فزاینده‌ای رشد کرده است، این هوش قابلیت مهمی برای کارکنان، مدیران و سازمان‌ها محسوب می‌شود (تریاندیس، ۲۰۰۶: ۸۹).

مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ایرلی و انگ از محققان مدرسه کسب‌وکار لندن مطرح شد. این دو، هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند (ایرلی و انگ، ۲۰۰۳: ۱۲۲). آن‌ها معتقد بودند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به زحمت می‌توان علائم و نشانه‌های آشنایی یافت که بتوان از آن‌ها در برقراری ارتباط سود جست. در این موارد، فرد باید با توجه به اطلاعات موجود یک چارچوب شناختی مشترک تدوین کند، حتی اگر این چارچوب درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی برمی‌آید که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند (ایرلی و انگ، ۲۰۰۳: ۱۲۳).

محیط‌های کاری در سرتاسر جهان بسیار متنوع شده‌اند و این امر به‌خصوص درباره کشورهای توسعه‌یافته بیشتر صدق می‌کند. در کنار تغییرات علوم و فناوری و انتقال دانش، فرایندهای طراحی، تولید و توزیع در قرن حاضر نهایت تنوع را پیدا کرده‌اند. مثلاً ممکن است طراحی محصول در آلمان، تأمین مالی از ژاپن، هدایت برنامه‌ها توسط ایالات متحده، کارهای دفتری در بلغارستان، کار تولیدی در چین و توزیع در سرتاسر جهان صورت بگیرد. در نتیجه مدیران با محیط‌های داخلی و خارجی

بسیار متنوعی در سازمان‌های خود روبه‌رو هستند (فریدمن، ۲۰۰۲: ۵۲). در این فضای تنوع فرهنگی و رشد روزافزون تعاملات و مبادلات بین‌المللی و ناهمگونی نیروی کار، توجه بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت و کسب‌وکار به شناسایی و تقویت قابلیت‌هایی که به حضور اثربخش در محیط‌های بسیار پیچیده و پویای جهانی بینجامد، معطوف شده است. از میان این قابلیت‌ها، هوش فرهنگی مهم‌ترین ابزاری است که می‌توان برای مواجهه مناسب با موقعیت‌های چندفرهنگی به کار گرفت.

هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی دانسته شده است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش سازگار است که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند. مطابق با این تعریف، 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 بر می‌گیرد که برای انطباق با موقعیت‌ها و تعاملات میان فرهنگی و حضور موفق در گروه‌های کاری چندفرهنگی مفید است (پیترسون، ۲۰۰۴: ۷۸).

در حال حاضر دیگر نمی‌توان سازمانی را یافت که از یکپارچگی و یکدستی فرهنگی برخوردار باشد. اندک تأملی در درک قومیت‌های کارکنان در هر محیط کاری خود مؤید این ادعاست. این مهم عمدتاً به دلیل انتخاب هوشمندانه کارکنان برای مهاجرت و استفاده از تمامی فرصت‌های بالقوه در سطح کشور و حتی در سطح دنیا است. این فرایند، به‌واسطه ناشناختگی فرهنگ‌ها برای یکدیگر، می‌تواند زمینه برخورد‌های فرهنگی، عدم انجام اثربخش فعالیت‌های تیمی و کاهش توانمندسازی کارکنان را فراهم نماید (خیراندیش، ۱۳۹۲: ۱۵).

آموزش و پرورش به‌عنوان سازمانی بسیار وسیع و برخوردار از طیف بسیار وسیعی از کارکنان از این قاعده مستثنی نیست و عدم شناخت فرهنگی، می‌تواند از طرق مختلف موجبات کاهش اثربخشی فعالیت‌های کاری را فراهم نماید. با شناخت فرهنگی و مراعات ملاحظات فرهنگی زمینه تفاهم فرهنگی و هم‌افزایی بیشتر کارهای تیمی فراهم می‌شود؛ با این وجود تنوع روزافزون فرهنگی، به‌طور روزمره، خود تهدیدی بر این هم‌افزایی در سازمان آموزش و پرورش خواهد بود؛ یعنی شرایط کمتری برای تسهیم دانش بین فردی ایجادشده و به واسطه آن، استقلال کاری افراد کمتر می‌شود و در نهایت نمی‌توان با ایجاد تیم‌های خودگردان زمینه مناسبی را برای اثربخشی فعالیت‌های تیمی فراهم

نمود. عامل اصلی میانجی برای توانمندسازی کارکنان از طریق هوش فرهنگی، برقراری ارتباطات اثربخش بین فردی است. وجود هوش فرهنگی زمینه مناسبی را برای شروع یک ارتباط مناسب و مطلوب طرفین ارتباطی فراهم می‌نماید؛ موضوعی که محور اصلی پژوهش حاضر است. در این پژوهش از مدل توانمندسازی بلانچارد به عنوان متغیر وابسته استفاده شده است. در این مدل توانمندسازی کارکنان بر اساس سه عامل وجود تسهیم دانش بین فردی، استقلال کاری بیشتر و ایجاد تیم‌های کاری خودگردان تعریف می‌شود. هوش فرهنگی با ابعاد چهارگانه راهبردی، دانش، انگیزشی و رفتاری می‌تواند زمینه تحقق مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان را فراهم نماید. به عبارت دیگر وجود هوش فرهنگی بالا و به تبع آن شکل‌گیری ارتباطات اثربخش بین فردی، زمینه تسهیم اطلاعات، خودکارآمدی بیشتر و تحقق فعالیت‌های تیمی را فراهم خواهد نمود (ایرلی و آنگ، ۲۰۰۳: ۱۲۲). این پژوهش از مدل هوش فرهنگی ایرلی و آنگ استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر به دنبال بررسی این موضوع هستیم که چه رابطه‌ای بین هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران وجود دارد. آیا بهبود مؤلفه‌های هوش فرهنگی شامل عامل راهبردی، دانش، انگیزشی و رفتاری موجب ارتقای توانمندی کارکنان می‌شود.

مروری بر مبانی نظری

هوش فرهنگی

رشد روزافزون تعاملات و مبادلات بین‌المللی و ناهمگونی نیروی کار، توجه بسیاری از صاحب‌نظران مدیریت و کسب‌وکار را به شناسایی و تقویت قابلیت‌هایی که به حضور اثربخش در محیط‌های بسیار پیچیده و پویای جهانی بینجامد، معطوف کرده است. در میان این قابلیت‌ها، هوش فرهنگی مهم‌ترین ابزاری است که می‌توان برای مواجهه مناسب با موقعیت‌های چند فرهنگی به کار گرفت. هوش فرهنگی کمک می‌کند با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب با هر یک از آن‌ها بروز دهیم (جان‌نثار احمد و همکاران، ۱۳۸۴: ۴۲).

در میان مهارت‌های مورد نیاز قرن ۲۱، توانایی تطبیق مستمر با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و توانایی اداره ارتباطات بین فرهنگی حائز اهمیت است. محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این

منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. مدیران مناسب سازمان‌های امروزی مدیرانی خواهند بود که علاوه بر برخوردار بودن از مهارت‌های فردی و تکنیکی بالا از هوش فرهنگی و عاطفی مناسبی برخوردار باشند. به عبارت بهتر برای کسب توانایی درک بالای احساسی مؤثر برخورداری از هوش فرهنگی مناسب از ضروریات است (همان منبع: ۴۲).

تعریف هوش فرهنگی

به راستی چه مدیرانی موفق هستند؟ چرا برخی مدیران علی‌رغم برخورداری از ضریب هوشی بالا، در کار خود شکست‌های فاحشی را تجربه می‌کنند؟ چگونه است که برخی مدیران در محیط‌های بیگانه خوب عمل می‌کنند و برخی دیگر می‌لغزند؟ آیا به‌جز ضریب هوشی عوامل دیگری در موفقیت افراد و سازمان‌ها تأثیر دارد؟

هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه‌های فرهنگ را به راحتی می‌توان دید. عوامل آشکاری مثل هنر، موسیقی و سبک رفتاری از این جمله‌اند. اما بیشتر بخش‌های چالش‌برانگیز فرهنگ، پنهان است. عقاید، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضات عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی‌شوند اما بر رفتار افراد مؤثرند. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهد (پیترسون، ۲۰۰۴: ۸۵).

ارلی و آنگ این عبارت را این‌گونه تعریف کردند: توانایی یک فرد در راستای سازگاری موفقیت‌آمیز با محیط‌های فرهنگی جدید که معمولاً با بافت فرهنگی خود فرد ناآشناست (ایرلی و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۲۳).

پیترسون هوش فرهنگی را استعداد به‌کارگیری مهارت‌ها و توانایی‌ها در محیط‌های مختلف تعریف کرد.

بر اساس تعریف آنگ و ارلی هوش فرهنگی هوشی متفاوت از هوش اجتماعی و عاطفی است. افراد زیادی با (IQ) بالا، مهارت‌های اجتماعی مناسب در تعاملات بین‌المللی شکست می‌خورند که علت اصلی آن پایین بودن هوش فرهنگی می‌باشد. در محیط‌های فرهنگی جدید، علائم و نشانه‌های آشنا عمدتاً دیده نمی‌شود یا در صورت وجود گمراه‌کننده است بنابراین فرد نمی‌تواند به چارچوب ادراک

قبلی خود تکیه کند و بایستی به توسعه و ایجاد چارچوب جدیدی جهت درک صحیح اطلاعات در دسترس بپردازد. آفرمن اشاره می‌کند که هوش فرهنگی یک فرا هوش است که شامل شکل‌های مختلفی از هوش است (IQ) تنها یکی از آن‌هاست (پیترسون، ۲۰۰۴: ۸۶).

اجزای هوش فرهنگی

هوش فرهنگی به‌عنوان توانایی فرد برای تطبیق با فرهنگ‌های جدید تعریف می‌شود. محققان معتقدند هوش فرهنگی در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است. هوش عاطفی فرض می‌کند که افراد با فرهنگ خود آشنا هستند بنابراین برای تعامل با دیگران از روش‌های فرهنگی خود استفاده می‌کنند. هوش فرهنگی جایی خودش را نشان می‌دهد که هوش عاطفی ناتوان است یعنی در جایی که با افرادی در محیط‌های ناآشنا سروکار داریم. هوش فرهنگی سه بخش و عنصر اساسی دارد: عنصر شناختی، عنصر روانی و انگیزشی و عنصر فیزیکی و رفتاری.

عنصر شناختی (ذهن) به مهارت‌های تفکر عمومی اشاره دارد که افراد به منظور شناخت چگونگی و چرایی فعالیت در محیط‌های جدید از آن استفاده می‌کنند. این شناخت علاوه بر عقاید و ارزش‌های افراد، روش‌ها و رویه‌هایی را که دیگران برای انجام کار استفاده می‌کنند را نیز در بر می‌گیرد. برای بسیاری از مردم یافتن روزه‌ای به فرهنگ‌های بیگانه دشوار است؛ اما فردی که از جنبه ذهنی و شناختی دارای هوش فرهنگی نیرومندی باشد، مفاهیم مشترک را زود پیدا می‌کند. شناخت تفاوت‌های فرهنگی ممکن است پرسیدن سؤالی درباره عوامل برانگیزاننده افراد در فرهنگ‌های گوناگون باشد. یادگیری مفاهیم فرهنگ دیگران به درک و شناخت رفتارهای آنان کمک می‌کند. عنصر روانی و انگیزشی (قلب- دل) به افراد کمک می‌کند در مقابل موانع پایدار باشند تا بتوانند خود را با فرهنگ دیگران سازگار سازند. این بخش ممکن است مشکل‌ترین یا مبهم‌ترین جزء هوش فرهنگی باشد. ورود به دنیای فرهنگ بیگانه مستلزم غلبه بر یکسری موانع خاص است. داشتن انگیزه و پشتکار و باور قوی در این راه بسیار مؤثر است. فرهنگ‌ها در بسیاری از موارد با همدیگر متفاوت هستند. به‌عنوان مثال شیوه دست دادن و نشستن در ملاقات‌های کاری از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد. نادیده گرفتن این تفاوت‌ها به مخدوش شدن ارتباطات منجر می‌شود. گاهی اوقات تعامل افرادی با فرهنگ‌های متفاوت مثل نزدیک شدن دو آهن‌ربا با قطب‌های یکسان است. بدون داشتن

انگیزه کافی، هوش فرهنگی بی‌مفهوم است. این عنصر توانایی همدل شدن را مدنظر قرار می‌دهد. تمایل به برقراری ارتباط و استمرار در راه رسیدن به هدف، بزرگ‌ترین شکاف‌های فرهنگی را پوشش می‌دهد عنصر فیزیکی و رفتاری (جسم) هوش فرهنگی به توانایی فرد برای انجام واکنش مناسب اشاره دارد. رفتار و سلوک فرد باید نشان دهد که به فرهنگ طرف مقابل علاقه دارد و سعی می‌کند مؤلفه‌های فرهنگی آن‌ها را بپذیرد و به آن احترام بگذارد. بسیاری از تفاوت‌های فرهنگی، توسط اعمال فیزیکی قابل مشاهده و انعکاس است. شناخت و انگیزه بدون انجام یک واکنش مؤثر و مناسب ارزش خود را از دست می‌دهند به همین دلیل، هوش فرهنگی باید دربرگیرنده توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای نشان دادن واکنش مناسب با آن فرهنگ باشد (جان‌نثار احمدی و همکاران، ۱۳۸۴: ۴۵).

توماس هوش فرهنگی را در قالب سه متغیر دانش فرهنگی، مهارت‌های فرهنگی و مراقبت‌های فرهنگی مورد بررسی قرار می‌دهد:

دانش فرهنگی دربرگیرنده مجموعه‌ای از دانستنی‌ها در مورد این است که: فرهنگ چیست؟ چگونه فرهنگ‌ها متفاوت می‌شوند؟ فرهنگ چگونه رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهد (توماس و همکاران، ۲۰۰۳: ۲۰۵).

دو نوع دانش فرهنگی وجود دارد: دانش واقعی و دانش مجازی یا تفسیری. دانش واقعی روش مشخص دارد و قابل آموزش است. در حالی که دانش تفسیری به توانایی درک رفتار و الگوهای موجود در فرهنگ اطلاق می‌شود. در این حوزه دانش با احساس آمیخته می‌باشد. این احساس بستگی به تجارب گذشته دارد. تأثیر فرهنگ بر رفتار از طریق مکانیسم‌های شناخت و انگیزش صورت می‌گیرد. مکانیسم شناخت به چگونگی دریافت و تعبیر پیام‌های فرهنگی مربوط می‌شود. ادراک انتخابی و انتظارات افراد، نگرش‌های متفاوت و نمایش‌های رفتاری از نمودهای تأثیر فرهنگ بر رفتار از طریق مکانیسم شناخت می‌باشد. مکانیسم انگیزش با در نظر گرفتن تفاوت‌های موجود در ادراک از خود، ترجیحات و انتخاب در رابطه با نیازها، ... در واقع این مکانیسم مشخص می‌کند چه چیزی در هر فرهنگ مطلوب است؟ (توماس و همکاران، ۲۰۰۳: ۲۰۵).

مراقبت‌های فرهنگی مراقبت‌های فرهنگی (توجهات فرهنگی) پل رابط دانش فرهنگی و مهارت‌های فرهنگی است. آگاهی داشتن از ایده‌ها و احساسات و نگرش‌ها و عوامل مؤثر در ادراک خود فرد و

دیگران با توجه به زمینه‌های فرهنگی متفاوت افراد در این گروه قرار می‌گیرد. علاوه بر موارد مذکور توجه به این نکته که آن چیزی را که در رفتار افراد مشاهده می‌کنیم، فرضیات افراد و حتی کلماتی که افراد در گفتگوهای خود به کار می‌گیرند همگی تحت تأثیر فرهنگ آن‌ها می‌باشد نیز تحت عنوان کلی مراقبت‌های فرهنگی می‌گنجد (همان منبع: ۲۰۵).

مهارت‌های فرهنگی این دسته از مهارت‌ها به مهارت‌های ادراکی، ارتباطی و تطبیقی تقسیم‌بندی می‌شود. مهارت‌های ادراکی: به درجه استقبال افراد از تجربه‌های جدید بستگی دارد، همچنین بالا بودن تحمل افراد در مقابل عدم اطمینان در این حوزه قرار می‌گیرد. مهارت‌های ارتباطی: شامل انعطاف‌پذیری، همدلی و روابط اجتماعی قوی می‌باشد. مهارت‌های تطبیقی: رفتارهای انطباقی در موقعیت‌های بین فرهنگی با در نظر گرفتن انعطاف‌پذیری رفتاری.

چهار عامل مهم در سنجش هوش فرهنگی

استراتژی هوش فرهنگی: بدین معناست که فرد چگونه تجربیات میان فرهنگی را درک می‌کند. این استراتژی بیانگر فرایندهایی است که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی به کار می‌برند. این امر زمانی اتفاق می‌افتد که افراد در مورد فرایندهای فکری خود و دیگران قضاوت می‌کنند. استراتژی هوش فرهنگی شامل تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل نقشه‌های ذهنی در صورت متفاوت بودن تجارب واقعی از انتظارات پیشین است (لینگ، ۲۰۰۷: ۵۱۵).

دانش هوش فرهنگی: این دانش بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد. جنبه دانشی هوش فرهنگی مشتمل بر شناخت سیستم‌های اقتصادی و قانونی، هنجارهای تعامل اجتماعی، عقاید مذهبی، ارزش‌های زیبایی شناختی و زبان دیگر است (لیورمور، ۲۰۰۹: ۷۱۸).

انگیزش هوش فرهنگی: بیانگر علاقه فرد به آزمودن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف است. این انگیزه شامل ارزش درونی افراد برای تعاملات چند فرهنگی و اعتماد به نفسی است که به فرد اجازه می‌دهد، در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به‌صورتی اثربخش عمل کند (همان منبع: ۷۱۸).

رفتار هوش فرهنگی: این رفتار قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیرکلامی را در برمی‌گیرد که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند. رفتار هوش فرهنگی مجموعه‌ای از پاسخ‌های رفتاری منعطفی را شامل می‌شود که در موقعیتهای مختلف به کار می‌آیند و متناسب با یک تعامل خاص یا موقعیت ویژه از قابلیت اصلاح و تعدیل برخوردارند (لیورمور، ۲۰۰۹: ۷۱۸).

تکامل مفهوم توانمندسازی

تاریخچه اولین تعریف اصطلاح توانمندسازی به سال ۱۷۸۸ برمی‌گردد که در آن توانمندسازی را به‌عنوان تفویض اختیار در نقش سازمانی خود می‌دانستند که این اختیار بایستی به فرد اعطا یا در نقش سازمانی او دیده شود. این توانمندسازی به معنی اشتیاق فرد برای پذیرش مسئولیت واژه‌ای بود که برای اولین بار به طور رسمی به معنی پاسخگویی تفسیر شد. توانمندسازی شامل تفویض قدرت قانونی، تفویض اختیار کردن، مأموریت دادن و قدرت بخشی است (گرو، ۱۹۷۱: ۷۴۴). در سال ۱۹۹۰ گاندز توانمندسازی را با واگذاری اتخاذ تصمیم به کارکنان مفهوم‌سازی کرد، اما زیمرمن (۱۹۹۰) به سهل و ممتنع بودن ارائه تعریفی از آن اشاره می‌کند و معتقد است زمانی ارائه تعریفی از توانمندسازی آسان است که آن را بدون در نظر گرفتن واژه‌هایی مانند "درماندگی"، "بی قدرتی" و "بیگانگی" بخواهیم مورد توجه قرار دهیم و هرگاه آن را با توجه به افراد گوناگون بخواهیم تعریف کنیم بسیار مشکل است (نادری و همکاران، ۱۳۸۶: ۷۱).

ادبیات توانمندسازی تاکنون دگرگونی‌های زیادی به خود دیده است تا اینکه بالاخره لی (۲۰۰۱) توانمندسازی را زمینه‌ای برای افزایش دیالوگ‌ها، تفکر انتقادی، فعالیت در گروه‌های کوچک می‌داند و اشاره می‌کند که اجازه دادن به فعالیت‌هایی جهت حرکت به فراسوی تسهیم، تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها، از اجزای اصلی توانمندسازی هستند (لی، ۲۰۰۱: ۱۲).

تواناسازی جادو نیست بلکه عبارت است از چند مرحله ساده و بردباری و استقامت زیاد. مدیریت امور کارکنان حوزه‌ای است که به اندازه کل حوزه مدیریت قدمت دارد اما به طور طبیعی دستخوش تغییر و تکامل شده است. نقطه عطف این تغییر و تکامل جایی است که به جای مدیریت کارکنان، مدیریت منابع انسانی مطرح می‌شود.

مدیریت منابع انسانی علاوه بر دارا بودن مبانی و مفاهیم مدیریت کارکنان، رویکردهای کلی‌تر و جدیدتری را در مدیریت نیروی انسانی در نظر می‌گیرد. محیط کار توانمند، محیطی است که در آن کارکنان نیروی محرکه اصلی هستند. تنها شمار اندکی از تحولات پدیدآمده در کسب‌وکار، همانند جنبش محیط کار توانمند مورد استقبال واقع شده است. این تحولات در عین حال مشکل‌آفرین نیز بوده‌اند. تواناسازی ظرفیت‌های بالقوه را برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی‌شود، در اختیار می‌گذارد. هرگاه سازمان‌ها بخواهند در دنیای پیچیده و پویای امروزی ادامه حیات دهند، این نیروی بالقوه را باید مهار و مورد استفاده قرار داد (همان منبع: ۵۶).

مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان

توانمندسازی کارکنان یک فرایند است و از طریق آن یک فرهنگ توانمندسازی توسعه می‌یابد که در آن آرمان‌ها، اهداف، مرزهای تصمیم‌گیری و نتایج تأثیرات و تلاش‌های آنان در کل سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. در چنین فرهنگی منابع و رقابت برای کسب منابع مورد نیاز جهت اثربخشی فعالیت‌هایشان فراهم و حمایت می‌شود. بلانچارد فرایند توانمندسازی را در سه مرحله خلاصه کرده است.

۱- تسهیم اطلاعات: که به کارکنان اجازه می‌دهد موقعیتهای سازمان خود را بشناسند و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. تسهیم اطلاعات با اعتمادسازی در سازمان، شکستن تفکر سلسله مراتبی سنتی آغاز می‌شود و در نتیجه موجب افزایش احساس مسئولیت‌پذیری کارکنان می‌شود.

۲- خود مختاری و استقلال کاری در سرتاسر حد و مرزهای سازمان: حد و مرزهای سازمان از طریق مقصد (چرا کار می‌کنید)، ارزش‌ها (چه چیز راهنمای عمل شماست)، تصورات (تصور شما از آینده چیست)، اهداف (چه چیز، چه وقت، کجا، چطور و چرا انجام می‌دهید)، نقش‌ها (شما که هستید) و سیستم و ساختار سازمانی (کاری که شما انجام می‌دهید چطور مورد حمایت قرار می‌گیرد) مشخص می‌شود.

۳- جایگزین کردن تیم‌های خودگردان به جای سلسله مراتب‌ها: هرگاه گروهی از کارکنان با مسئولیت‌های ویژه برای فرایند کار و تولید انتخاب می‌شوند، از شروع تا پایان کار برنامه‌ریزی و اجرا می‌کنند، همه‌چیز را مدیریت می‌کنند و مسئولیت را به‌صورت مساوی و عادلانه تقسیم می‌کنند.

مزیت تیم‌های خودگردان در فراهم کردن رضایت شغلی، تغییر نگرش، تعهد کاری، برقراری ارتباط بهتر میان کارکنان و مدیران، اثربخشی بیشتر فرایندهای تصمیم‌گیری، بهبود و پیشرفت عملیات، کاهش هزینه‌ها و بهره‌وری سازمان خلاصه می‌شود (بلانچارد و همکاران، ترجمه ایران‌نژاد پاریزی، ۱۳۸۱: ۵۶).

در سال ۱۳۸۸ اصغر مشبکی و علی تیزرو در تحقیقی که با عنوان «تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی در موفقیت رهبران در کلاس جهانی» در بین ۵۰ مدیر ارشد که در بنگاه‌های اقتصادی خدماتی و تولیدی اصفهان مشغول به کار بودند انجام دادند به این نتیجه رسیدند که هوش فرهنگی تأثیر مثبتی در موفقیت رهبرانی دارد که در محیط کاری و در برخورد با کارکنان و مشتریان با فرهنگ‌های مختلف مواجه می‌شوند. بنابراین برخورداری از هوش فرهنگی بالا می‌تواند به آن‌ها در ایجاد ارتباط خوب با کارکنان و مشتریان کمک کند (مشبکی، تیزرو، ۱۳۸۸: ۶۹-۷۰).

در سال ۱۳۸۹ تحقیقی با عنوان «تأثیر هوش فرهنگی بر اثربخشی گروهی» در شرکت فولاد مبارکه اصفهان توسط مهدی ابزری، اکبر اعتباریان و اعظم خانی در بین ۳۰۷ نفر از کارکنان شرکت انجام گرفت که نتیجه آن این بود که افراد از دانش و کنترل فرآیندهای فکری فردی مرتبط با فرهنگ، استفاده نموده و زیربنایی برای دریافت و رمزگشایی رفتار خود و دیگران به دست خواهند آورد و نسبت به تفاوت‌ها و تشابهات فرهنگی مختلف به صورت اثربخش عمل می‌نمایند. بنابراین، در گروه‌های با تنوع فرهنگی بالا، می‌توان از طریق ارتقای هوش فرهنگی، کارکنان اثربخشی را افزایش داد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۸).

رحیم‌نیا و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران پرداختند. جامعه آماری انتخاب‌شده، مدیران شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران بود و برای سنجش هوش فرهنگی از پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی که توسط مرکز سنجش هوش فرهنگی در آمریکا منتشر گردیده استفاده شد و برای سنجش عملکرد وظیفه‌ای از پرسشنامه کمپل استفاده گردید که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به ترتیب در بین ۳۰ و ۲۲۵ نفر توزیع شد. یافته‌های حاصل از تحقیق نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در بررسی روابط بین ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی، نتایج حاکی از رابطه معنی‌دار بین بعد استراتژی هوش فرهنگی با بعد رفتار و انگیزش هوش فرهنگی است. همچنین

مشخص شد تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای برخاسته از ابعاد دانش و رفتار هوش فرهنگی است. (رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

معمارزاده و همکاران (۱۳۸۹) عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان شرکت مجتمع گاز پارس جنوبی را مورد بررسی قرار دادند. بعد از مرور ادبیات پژوهش، متغیرهای مختلف مؤثر بر توانمندسازی کارکنان شناسایی شد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی، متغیرها در دو عامل، دسته‌بندی شدند که عبارت‌اند از: (۱) توجه به رشد قابلیت‌های فردی کارکنان و پیشرفت سازمانی و (۲) توجه به سبک مدیریت و راهبری منابع انسانی. با استفاده از رگرسیون چندمتغیره نیز مشخص گردید که هر دو عامل بر توانمندی تأثیر دارند (معمارزاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۱۲).

قاسمی و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی را تحت عنوان تأثیر گردشگری در توانمندسازی اقتصاد روستایی (مطالعه موردی بخش ماهان کرمان) انجام دادند. روش تحقیق پژوهش توصیفی-تحلیلی و روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی بود. نمونه‌گیری از طریق فرمول کوکران صورت گرفت که حجم گردشگران (جامعه میهمان) ۱۱۸ نفر و جامعه میزبان ۱۱۶ نفر تعیین گردید. با نگاهی گذرا به موقعیت نسبی بخش ماهان (مجاورت با شهر کرمان و قرارگیری در مسیر راه‌های اصلی کرمان) و جاذبه‌های پراکنده گردشگری در سطح این بخش، می‌توان گردشگری را به‌عنوان یکی از گزینه‌های مؤثر در تنوع‌بخشی اقتصاد روستایی در مناطقی که قابلیت توسعه آن وجود دارد بکار گرفت. اما نتایج حاصله نشان می‌دهد که متأسفانه گردشگری روستایی در این بخش علیرغم وجود جاذبه‌های متعدد و جذب سالیانه حدود ۷۰۰۰۰ نفر گردشگر هنوز نتوانسته است نقش قابل‌توجهی در اقتصاد این نواحی ایفا نماید. لذا باید فرایند گردشگری روستایی در این منطقه مورد مطالعه قرار گیرد تا با انتخاب راهبردهای منطقی و واقع‌گرا توأم با نگرش منطقه‌ای گردشگری روستایی را در چهارچوب پارادایم پایداری توسعه بخش جای داد (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵۱).

جان‌نثار احمدی و همکاران (۱۳۸۴) یک پژوهش توصیفی تحت عنوان «هوش فرهنگی؛ نیاز مدیران در قرن نوع» را انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که محیط کار جهانی، نیاز به افرادی دارد که به فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با افراد سایر فرهنگ‌ها ارتباط مناسب برقرار کنند. برای این منظور، افراد نیاز به هوش فرهنگی دارند. توانایی فرد برای تطبیق با ارزش‌ها، سنت‌ها و آداب و رسوم

متفاوت از آنچه به آن‌ها عادت کرده است و کار کردن در یک محیط متفاوت فرهنگی، معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی، منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مزیت رقابتی است (جان‌نثار احمدی و همکاران، ۱۳۸۴: ۹۵).

نفری و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی را تحت عنوان بررسی میزان تأثیر ساختار سازمانی (ابعاد ساختاری) بر توانمندسازی کارکنان: «بررسی موردی: معاونت هزینه وزارت امور اقتصادی و دارایی» انجام دادند. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی بود و در آن از روش نمونه‌گیری تصادفی منظم استفاده شد. جامعه آماری شامل همه کارکنان معاونت هزینه وزارت امور اقتصادی و دارایی (۶۰۰ نفر) بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات نیز پرسشنامه (از نوع پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر و پرسشنامه ساختار سازمانی رابینز) بود. در این پژوهش، ساختار سازمانی، متغیر مستقل و توانمندسازی، متغیر وابسته تعیین شد. متغیر ساختار سازمانی، سه متغیر فرعی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) را شامل شده و متغیر توانمندسازی نیز با استفاده از چهار شاخص خوداثربخشی، مؤثر بودن، حق انتخاب و معنی‌داری مورد بررسی قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی اسپیرمن، آزمون t مستقل و آزمون ANOVA) استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان دادند که میانگین توانمندی روان‌شناختی (۸۴/۳)، بیانگر توانمندی نسبتاً بالا است. همچنین ضریب همبستگی نشان داد که بین ساختار سازمانی (ابعاد ساختاری) و توانمندسازی کارکنان در معاونت هزینه وزارت امور اقتصادی و دارایی، رابطه معنی‌داری وجود دارد (نفری و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۷).

تسلیمی و همکاران (۱۳۸۸) یک پژوهش با عنوان ارائه راهکارهایی برای ارتقاء هوش فرهنگی مدیران دولتی در امور بین‌المللی انجام دادند. بر اساس یافته‌ها و نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش، یکی از تم‌هایی که از مصاحبه‌ها با مدیران استخراج شد، لیکن خارج از محدوده مصاحبه بود، مربوط به «مشکلات زیربنایی کشور ایران برای ارتقاء هوش فرهنگی مدیران دولتی» است. این مفاهیم در ارتباط مستقیم با موضوع هوش فرهنگی نمی‌باشند اما جهت ارتقای هوش فرهنگی در مدیران دولتی دست‌اندرکار در امور بین‌المللی نقش زیربنایی دارند (تسلیمی و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۱).

عابدی سعیدی و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی جو توانمندسازی کارکنان در مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی کشور ایران پرداختند. در این مطالعه توصیفی کل کارکنان مراکز یزد، اردبیل،

ارومیه، ایلام، مازندران و بوشهر و نیمی از شاغلین مراکز خراسان رضوی، سیستان و بلوچستان، اصفهان و تهران (۱۵۷۶ نفر) مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار مطالعه، پرسشنامه تعدیل شده جو توانمندسازی اسکات و ژافه شامل ۳۸ گویه و ۱۰ مؤلفه با مقیاس ۴ رتبه‌ای لیکرت بود که پس از تأیید اعتبار محتوی، همبستگی درونی ($\alpha = 81/5\%$) و ثبات آن ($r = 91/4\%$) با استفاده از روش پیش‌آزمون - پس‌آزمون تأیید شد. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی، آزمون تی یک نمونه‌ای و آنالیز واریانس یک طرفه تحلیل شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین امتیاز کل جو توانمندسازی ($2/35 \pm 0/17$) و مؤلفه‌های آن کمتر از میانگین مورد قبول ($2/8$) و به جز مؤلفه رفتار عادلانه که ضعیف ($1/79$) ارزیابی شد، سایر مؤلفه‌ها متوسط ارزیابی شد. مؤلفه وضوح هدف دارای بیشترین میانگین بود. میانگین امتیاز کل بر حسب شیفت، گروه شغلی، رشته، وضعیت استخدام و جنس دارای تفاوت معنی دار بود. میانگین امتیاز کل تا ۴۴ سالگی و نیز همراه با افزایش سنوات خدمت، دارای روند افزایشی بوده است. بنابراین بر اساس نتایج این پژوهش چنین نتیجه گرفته شد که جو توانمندسازی مراکز در حد متوسط قرار دارد. نیاز است به مواردی چون عدالت در پرداخت، بهبود نظام ارزشیابی و پاداش، بهبود اطلاع‌رسانی، آموزش ضمن خدمت، کار تیمی، و توسعه سایر اقدامات توانمندساز توجه شود (عابدی سعیدی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۱).

موغلی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی دیگر به بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران پرداختند. حجم نمونه بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای ۹ منطقه و تعداد نمونه ۲۴۰ نفر بود. در این مقاله در فرضیه اول رابطه بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان و در فرضیات فرعی آن رابطه بین ابعاد توانمندسازی (احساس شایستگی، احساس معنی دار بودن شغل، احساس مؤثر بودن، احساس داشتن اعتماد به همکاران و احساس داشتن حق انتخاب) و تعهد سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که بین توانمندسازی و تعهد سازمانی و فرضیات فرعی مربوط به آن به غیر از احساس مؤثر بودن و احساس داشتن اعتماد ارتباطی وجود ندارد. در ضمن میزان توانمندی کارکنان از سطح متوسط بالاتر و میزان تعهد سازمانی کارکنان از سطح متوسط پایین‌تر است (موغلی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۷).

پاک طینت و همکاران (۱۳۸۷) پژوهشی را تحت عنوان توانمندسازی کارکنان: ضرورت‌ها و راهکارها انجام دادند. در نهایت آنان چنین نتیجه گرفتند که به منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمان‌ها به دانش، نظرات، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. جهت تحقق این امر، سازمان‌ها از طریق توانمندسازی کارکنان مربوطه به منظور تشویق آنان به ابتکار عمل بدون اعمال فشار، ارج نهادن به منافع جمعی سازمان با کمترین نظارت و انجام وظیفه به‌عنوان مالکان سازمان، اقدام می‌نمایند (پاک طینت و همکاران، ۱۳۸۷: ۳۸).

واعظی و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق شامل ۵۶۰ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران بوده که به کمک فرمول تعیین حجم نمونه در فضای دوجمله‌ای و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۲۳۰ نفر از آنان به‌عنوان نمونه انتخاب گردید. همچنین با محاسبه و آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، رابطه بین ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. بر این اساس، نتایج تحقیق منجر به معرفی ابعاد ساختاری مورد نیاز برای توانمندسازی کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران شد. ارائه الگوی ساختاری مناسب جهت توانمندسازی کارکنان جامعه تحقیق نیز از دیگر نتایج این پژوهش می‌باشد (واعظی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶۱).

گرچی (۱۳۸۹) به ارزیابی تأثیر توانمندسازی بر عملکرد کارکنان پرداخت. این تحقیق از نظر نوع کاربردی و از لحاظ روش توصیفی و علی یا پس رویدادی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مخابرات استان گلستان به تعداد ۵۵۱ نفر و حجم نمونه ۲۲۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. روش گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای و میدانی بوده و از ابزارهایی چون پرسشنامه و بررسی اسناد و مدارک موجود در جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه اول ۰/۹۸٪ و پرسشنامه دوم ۰/۹۵٪ برآورد گردید همچنین با استفاده از روش محتوایی، روایی پرسشنامه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها با هدف مشخص کردن صحت فرضیه‌های پژوهش از روش‌های آماری رگرسیون

ساده، ویلکاکسون و ضریب اسپیرمن استفاده گردیده است. نهایتاً نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌ها نشان از تأیید آن‌ها با اطمینان ۹۹ درصد دارد (گرجی، ۱۳۸۹: ۴۲).

ضیائی و همکاران (۱۳۸۷) به بررسی نقش رهبری معنوی در توانمندسازی کارکنان دانشگاه تهران پرداختند. یافته‌های مقاله حاکی از آن بود که بین رهبری معنوی در دانشگاه تهران و توانمندسازی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین بین چشم انداز سازمانی، عشق به نوع دوستی، ایمان به کار، معناداری در کار و عضویت در سازمان رابطه علی معنی دار و مثبت و تعهد سازمانی رابطه منفی و بازخورد عملکرد رابطه علی معنی دار و معکوسی با توانمندسازی کارکنان وجود دارد. همچنین جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شاغل دانشگاه تهران می‌باشد (ضیائی و همکاران، ۱۳۸۷: ۷۱).

مولایی و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی رابطه آموزش‌های حین خدمت و ابعاد توانمندسازی نیروی انسانی در کارکنان و مدیران ستادی و عملیاتی پالایشگاه نفت شازند اراک پرداختند. برای دستیابی به نتایج منطقی در مورد تأثیر آموزش‌های حین خدمت برای ابعاد توانمندسازی نیروهای ستادی و عملیاتی، یافته‌های حاصل از دو ابزار پیش رو (پرسشنامه و مصاحبه) مقایسه شد. نتایج کلی نشان‌دهنده آن بود که آموزش‌های حین خدمت آن گونه که انتظار می‌رفت بر شاخص‌های توانمندسازی نیروی انسانی (شایستگی/ خودکارآمدی، مؤثر بودن، اعتماد، خودسامان دهی/ استقلال، معنی دار بودن) مؤثر است. از بین مؤلفه‌های گوناگون توانمندسازی، تأثیر آموزش‌های حین خدمت بر روی شاخص اعتماد و خودساماندهی، به ترتیب بیش‌ترین و کم‌ترین درصد، ارزیابی شد. همچنین میزان ارتباط توانمندسازی با عواملی نظیر جنسیت، محل خدمت و نوع خدمت تأیید شد به گونه‌ای که شدت رابطه در دو نوع متغیر خدمت (مدیریتی/ غیرمدیریتی)، بیش‌تر از محل خدمت (صف/ ستادی) بود. به بیان دیگر، با افزایش سطح آموزش، توانمندسازی نیز افزایش می‌یابد و این تأثیر در میان افراد شاغل واحدهای ستادی نسبت به افراد شاغل واحدهای صف، و همچنین در بین مدیران بیش‌تر از غیر مدیران ارزیابی گردید. بر این اساس با توجه به تحلیل یافته‌های تحقیق، مشخص شد؛ آموزش‌های حین خدمت کارکنان، موجب بهبود پیوسته عملکرد سازمانی، عملکرد کارکنان، مدیران

و در نهایت توانمندسازی کارکنان پالایشگاه نفت شازند اراک شده است (مولایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۹).

تورانی و همکاران (۱۳۸۷) به بررسی رابطه جو توانمندسازی با ادراک توانمندی کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی کرمان پرداختند. پژوهش حاضر یک مطالعه‌ی توصیفی از نوع همبستگی است که در سال ۱۳۸۶ انجام شده است. جامعه پژوهش را کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان تشکیل دادند. سید و هشتادوشش نفر از کارکنان جامعه‌ی آماری به روش نمونه‌گیری دومرحله‌ای شامل نمونه‌گیری تصادفی و طبقه‌ای مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با طیف درجه بندی لیکرت؛ مشتمل بر سه بخش: اطلاعات جمعیت شناختی و جو توانمندسازی که بر اساس پرسشنامه معتبر اسکات و ژاف بود. این متغیر دارای مؤلفه‌های هشتگانه می‌باشد. متغیر ادراک توانمندی کارکنان که بر اساس پرسشنامه‌ی معتبر وتن و کمرون مشتمل بر مؤلفه‌های پنج‌گانه می‌باشد. داده‌ها به روش خود پاسخگویی از نمونه‌های پژوهش اخذ و بعد از ورود به نرم‌افزار آماری SPSS، با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی، آزمون t یک نمونه‌ای، آزمون همبستگی پیرسون، t مستقل، و تحلیل واریانس یک طرفه مورد تحلیل قرار گرفت. معیار قضاوت برای مطلوب بودن میانگین متغیرها، کسب حداقل ۷۰ درصد مقیاس پنج‌گانه با طیف درجه بندی لیکرت یعنی ۳/۵۰ تعیین شد. در زمینه‌ی "جو توانمندسازی حاکم بر بیمارستان‌های آموزشی مورد مطالعه"، یافته‌ها نشانگر آن است که میانگین تمامی مؤلفه‌ها از وضعیت مطلوبی برخوردار نبودند. بالاترین میانگین‌ها به ترتیب مربوط به روشنی و وضوح اهداف ۲/۹۷ و کار تیمی ۲/۷۷ و کمترین آن مربوط به ارتباطات با میانگین ۲/۱۰ بود. در زمینه‌ی "ادراک توانمندی کارکنان" یافته‌ها نشان داد که علی‌رغم میانگین نسبتاً بالای مؤلفه‌های خودآثربخشی؛ و معنادار بودن میانگین مؤلفه‌های خودسامانی، تأثیرگذاری، اعتماد به دیگران در سطح مطلوبی قرار نداشته و درکل، متغیر ادراک توانمندی از وضعیت مطلوبی برخوردار نبود. در این پژوهش فرضیه معنی دار بودن رابطه جو توانمندسازی و ادراک توانمندی کارکنان با احتمال ۹۹ درصد؛ و ضریب همبستگی ۰/۷۲۳ در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ تأیید شد. به علاوه هر یک از متغیرهای هشتگانه نیز دارای ارتباط مستقیم و قوی (ضریب همبستگی بیش از ۰/۵) با ادراک توانمندی کارکنان بودند. نتایج آماری تحلیل همبستگی پیرسون نشان داد که بین متغیر جو توانمندسازی و متغیر ادراک توانمندی کارکنان

بیمارستان‌های مورد مطالعه ارتباط مثبت، قوی و معنی‌داری وجود دارد. بیشترین ضرایب همبستگی مربوط به مؤلفه‌های روحیه کاری، روشنی و وضوح اهداف بود. این ارتباط و همبستگی، به تفکیک در خصوص مؤلفه‌های هشت‌گانه جو توانمندسازی با ادراک توانمندی کارکنان نیز مشاهده می‌گردد. با توجه به ارتباط معنی‌دار بین جو توانمندسازی و ادراک توانمندی کارکنان و وجود همبستگی مستقیم و قوی ما بین آن‌ها، برای اجرای رویکرد توانمندسازی، مدیران و مسئولین بیمارستان می‌توانند با اعمال مدیریت کارآمد و ایجاد شرایط مطلوب، جو توانمندسازی مناسبی را در بیمارستان‌های آموزشی فراهم کنند و از این طریق به نحو مؤثری بر شناخت، احساس و ادراک توانمندی کارکنان تأثیرگذارند (تورانی و همکاران، ۱۳۸۷:۲۱).

لک و همکاران (۱۳۹۰) زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس را مورد بررسی قرار دادند. رویکرد این تحقیق کیفی بود و از روش توصیفی استفاده شد. نتایج نشان داد که زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس تأثیراتی از جمله افزایش سرعت، افزایش دقت، کاهش اندازه فیزیکی منابع اطلاعات، حذف برخی از فرایندهای زائد اداری، ایجاد امکان همکاری از راه دور و کاهش هزینه‌های سازمان پلیس را به همراه خواهد داشت (لک و همکاران، ۱۳۹۰:۴۹).

ایران زاده و همکاران (۱۳۸۹) پژوهشی را تحت عنوان شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در توانمندسازی به روش TOPSIS (مطالعه موردی: شرکت گاز استان آذربایجان شرقی) انجام دادند. در این مقاله به بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان به روش TOPSIS پرداخته شده است. برای شناسایی عوامل تأثیرگذار در جامعه آماری مورد مطالعه پرسشنامه‌ای طراحی و تدوین شد. پرسشنامه تدوین‌شده به منظور انتخاب متغیرهای (عوامل) اصلی مورد مطالعه به اعضا نمونه آماری داده شد و نظرات آنان در خصوص این عوامل تعیین گشته است. پایایی جواب‌های به‌دست‌آمده با روش بازآزمایی مورد مطالعه قرار گرفته است. در ادامه به منظور اولویت‌بندی عوامل شناسایی شده، از روش TOPSIS استفاده شده است. بدین منظور پرسشنامه دوم جهت بررسی تأثیر هر یک از عوامل نسبت به شاخص‌های تعیین‌شده در اختیار نمونه آماری قرار گرفت و پس از جمع‌آوری و تلخیص داده‌ها، ماتریس تصمیم‌گیری به‌دست آمد. در نهایت

اولویت‌بندی عوامل با توجه به اوزان و اهمیت هر یک از عوامل مشخص گردیده است. نتیجه اولویت‌بندی عوامل نشان می‌دهد که به ترتیب آموزش، به‌کارگیری سیستم مشارکت، وجود انگیزه در پرسنل، تفویض اختیار، پاداش مبتنی بر عملکرد، کار تیمی، غنی‌سازی شغلی و حس مسئولیت‌پذیری جهت توانمندسازی کارکنان در اولویت قرار دارند (ایران زاده و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۹).

ونداین و همکارانش در سال ۲۰۰۶ در تحقیقی که بین ۳۳۸ دانشجوی بازرگانی انجام داد، رابطه بین شخصیت افراد و چهار عامل هوش فرهنگی را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که وجدان‌گرایی با بعد فراشناختی هوش فرهنگی ارتباط معنی‌داری دارد، شادابی و ثبات عاطفی با جنبه رفتاری هوش فرهنگی در ارتباط است، برون‌گرایی با ابعاد دانش، انگیزش و رفتار ارتباط معنی‌داری دارد و مهم‌ترین نتیجه اینکه گشودگی در کسب تجربه یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های شخصیتی است که با هر چهار بعد هوش فرهنگی ارتباط مثبت دارد، به عبارت دیگر با میزان توانایی افراد برای انجام وظیفه به‌طور اثربخش، در مجموعه‌های فرهنگی متنوع ارتباط مثبتی دارد (ونداین، ۲۰۰۵: ۱۲۰).

در تحقیقی که در سال ۲۰۰۷ سون آنگ و همکارانش در بین ۷۹۴ نفر در ایالت متحده آمریکا با عنوان «اندازه‌گیری هوش فرهنگی و اثرات آن در عملکرد کاری، انطباق فرهنگی، قضاوت و تصمیم‌گیری» انجام دادند به این نتیجه رسیدند که ابعاد هوش فرهنگی تأثیر به‌سزایی در آموزش، انتخاب و عملکرد کاری نیروی انسانی دارد و درک کامل از هوش فرهنگی به ما این امکان را می‌دهد، تا علت اینکه بعضی از افراد مؤثرتر از دیگران در دنیای امروز به نظر می‌رسند را درک کنیم (آنگ و همکاران، ۲۰۰۷: ۳۶۸).

با تأمل بر پژوهش‌های انجام شده دو نتیجه اساسی می‌توان دریافت نمود. اول آنکه عمده تحقیقات مرتبط با هوش فرهنگی در فضای غیر آموزشی انجام شده است. به عبارتی دیگر بیشتر تحقیقات در فضای صنعت، بنگاه‌های اقتصادی، بانک، بخش دولتی و... انجام شده است. دوم آنکه رابطه هوش فرهنگی و توانمندسازی کارکنان در پژوهش‌های پیشین کمتر مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌اند. بیشتر تحقیقات پیرامون هوش فرهنگی و عملکرد، اثربخشی گروهی، اندازه‌گیری هوش فرهنگی، توانمندسازی و ساختار، توانمندسازی و تعهد انجام شده‌اند. از این منظر انجام پژوهش در فضای آموزشی کاملاً جدید خواهد بود.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر نوع استفاده، کاربردی و از نظر هدف، توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه معلمان مدارس دخترانه مناطق ۱۹ گانه شهر تهران به تعداد ۱۲۶۸۰ نفر هستند ابتدا مناطق ۱۹ گانه شهر تهران بر اساس روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای به ۴ بخش شمال (مناطق ۱، ۲، ۳)، جنوب (۱۱، ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۵، ۱۶، ۱۷، ۱۸، ۱۹) شرق (۴، ۷، ۶، ۸) و غرب (۵، ۱۰، ۹) تقسیم شد. سپس از میان هر بخش، به صورت تصادفی یک منطقه یعنی از بخش شمال منطقه ۲ (۲۹۳۵ نفر) و از بخش غرب منطقه ۵ (۲۴۳۵ نفر) و از بخش جنوب منطقه ۱۹ (۴۰۸۰ نفر) و بخش شرق منطقه ۴ (۳۲۳۰ نفر) انتخاب شد و سپس با استفاده از فرمول کوکران، ۱۳۲ نمونه انتخاب و پرسشنامه تحقیق توزیع گردید.

در این مقاله از دو پرسشنامه استاندارد هر یک از مؤلفه‌های هوش فرهنگی و پرسشنامه توانمندسازی کارکنان استفاده شده است. با توجه به اینکه در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد استفاده می‌شود، روایی و پایایی ابزار سنجش مورد تأیید می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از شاخص‌های آمار توصیفی نظیر میانگین، واریانس، انحراف استاندارد، نمودار و از آمار استنباطی از آزمون اسمیرنوف و کولموگروف برای تعیین نحوه توزیع داده‌ها، آزمون ضریب همبستگی چندگانه و اولویت‌بندی عوامل استفاده می‌شود.

یافته‌ها

آزمون کولموگروف اسمیرنوف

برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می‌کنیم. فرض صفر مبنی بر نرمال بودن و فرض یک حاکی از نرمال نبودن داده‌ها است. خلاصه نتایج حاصل از آزمون کولموگروف اسمیرنوف در جدول ۱ آمده است.

نتایج حاصل از آزمون نرمالیتی (کولموگروف- اسمیرنوف) نشان می‌دهد که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای تحقیق نرمال می‌باشد.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

| متغیرها | مؤلفه‌ها | کولموگروف اسمیرنوف | سطح معنی‌داری |
|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------|
| هوش فرهنگی | عامل راهبردی /فراشناختی | ۱/۲۶۴ | ۰/۰۸۲ |
| | عامل دانشی /شناختی | ۰/۹۰۷ | ۰/۳۸۳ |
| | عامل انگیزشی | ۱/۲۲۰ | ۰/۱۰۲ |
| | عامل رفتاری | ۱/۳۳۳ | ۰/۰۵۷ |
| توانمندسازی کارکنان | تسهیم اطلاعات | ۱/۲۷۵ | ۰/۰۷۸ |
| | خود مختاری و استقلال کاری | ۱/۱۰۸ | ۰/۰۹۶ |
| | شکل‌گیری تیم‌های خودگردان | ۰/۹۸۵ | ۰/۲۳۷ |

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیات تحقیق بر اساس ضریب همبستگی پیرسون

در این پژوهش به منظور بررسی رابطه و همبستگی بین متغیرها و با توجه به نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. در این آزمون، اگر مقدار سطح معناداری بزرگتر از مقدار خطا (۰/۰۵) باشد در این صورت فرض صفر رد نمی‌شود و همبستگی بین دو متغیر پذیرفته نمی‌شود. اما اگر مقدار سطح معناداری کوچکتر از مقدار خطا (۰/۰۵) باشد در این صورت فرض مقابل (H1) مبنی بر وجود همبستگی بین دو متغیر تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که بین دو متغیر رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون ضریب همبستگی برای مؤلفه‌های هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان برابر جدول ۲ می‌باشد.

طبق نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها که در جدول فوق نشان داده شده است، سطح معناداری به دست آمده برابر با صفر بوده و این مقدار کمتر از مقدار خطا (۰/۰۵) می‌باشد و بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که بین تمام مؤلفه‌ها و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۲- نتایج آزمون ضریب همبستگی فرضیه اول

| توانمندسازی معلمان | شاخصه‌های آماری | |
|--------------------|---------------------|-----------------------------|
| * ** ۰/۵۰۷ | ضریب همبستگی پیرسون | عامل راهبردی / فراشناختی |
| | سطح معنی‌داری | |
| | تعداد نمونه | |
| * ** ۰/۵۳۸ | ضریب همبستگی پیرسون | عامل دانشی/شناختی |
| | سطح معنی‌داری | |
| | تعداد نمونه | |
| * ** ۰/۶۷۴ | ضریب همبستگی پیرسون | عامل انگیزشی |
| | سطح معنی‌داری | |
| | تعداد نمونه | |
| * ** ۰/۷۲۶ | ضریب همبستگی پیرسون | عامل رفتاری |
| | سطح معنی‌داری | |
| | تعداد نمونه | |
| * ** ۰/۵۰۷ | ضریب همبستگی پیرسون | هوش فرهنگی |
| | سطح معنی‌داری | |
| | تعداد نمونه | |

آزمون رگرسیون چندگانه

با توجه به اینکه برابر نتایج آزمون همبستگی وجود رابطه مستقیم و معنادار بین تمامی مؤلفه‌های هوش فرهنگی با توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران مورد تأیید قرار گرفت، در این بخش با استفاده از آزمون رگرسیون چندگانه به بررسی چگونگی و میزان تأثیر هر یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی بر توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران پرداخته شده است. به عبارت دیگر از این آزمون برای پیش‌بینی متغیر وابسته تحقیق (توانمندسازی معلمان) بر اساس متغیرهای مستقل (مؤلفه‌های هوش فرهنگی) استفاده گردید. در این آزمون که تأثیر همزمان

متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته بررسی می‌شود، متغیرها به روش ورود^۱ وارد رگرسیون گردید. در این روش کلیه متغیرهای وارد شده در یک مرحله در تعیین رگرسیون مورد استفاده قرار می‌گیرند. نتایج حاصل از این آزمون در جداول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- مدل رگرسیون بر آورد شده

| خطای معیار تخمین | ضریب تعیین تعدیل شده | ضریب تعیین | ضریب همبستگی چندگانه |
|------------------|----------------------|------------|----------------------|
| ۰/۳۰۱ | ۰/۵۴۳ | ۰/۵۴۵ | ۰/۶۲۵ |

همان‌گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۶۲۵ می‌باشد که همبستگی نسبتاً قوی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته را نشان می‌دهد. ضریب تعیین (R^2) برابر با ۰/۵۴۵ است. این ضریب میزان تغییرپذیری در متغیر وابسته که می‌توان آن را به وسیله رگرسیون توضیح داد را نشان می‌دهد. نتایج تحلیل واریانس رگرسیون در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴- تحلیل واریانس رگرسیون (ANOVA)

| سطح معنی داری | آماره F | میانگین مجزورات | درجه آزادی | مجموع مجزورات | مدل |
|---------------|---------|-----------------|------------|---------------|-----------|
| ۰/۰۰۰ | ۸۷/۴۲۹ | ۷/۹۱۰ | ۴ | ۳۹/۵۴۹ | رگرسیون |
| | | ۰/۰۹۰ | ۳۴۱ | ۱۵/۳۸۰ | باقیمانده |
| | | - | ۳۴۵ | ۵۴/۹۲۹ | کل |

جدول فوق حاوی تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته می‌باشد. با توجه به اینکه سطح معناداری به دست آمده برای آماره F، برابر با صفر بوده و کمتر از پنج صدم می‌باشد لذا فرض صفر آزمون معناداری کل مدل رگرسیون مبنی بر عدم وجود رابطه خطی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته رد می‌شود و می‌توان گفت

که بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته در این تحقیق رابطه خطی وجود دارد و مدل رگرسیون معنادار است.

در جدول ۵ آماره‌ها و ضرایب برآورده شده برای رگرسیون را نشان می‌دهد.

نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه در جدول ذیل نشان می‌دهد که سطح معناداری به‌دست‌آمده برای متغیرهای عامل راهبردی / فراشناختی و عامل دانشی/شناختی بیشتر از ۰/۰۵ است. بدین ترتیب علیرغم وجود همبستگی این دو متغیر با متغیر وابسته (توانمندسازی معلمان)، در بررسی تأثیر همزمان ۴ مؤلفه‌ی هوش فرهنگی، اثر این دو متغیر خنثی‌شده و می‌توان گفت که در بررسی تأثیر همزمان ۴ مؤلفه‌ی هوش فرهنگی این دو مؤلفه در توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه شهر تهران تأثیرگذار نیستند و از مدل رگرسیون خارج می‌گردند. هرچند که در رگرسیون دو متغیره ساده که اثر جداگانه این دو متغیر (نه اثر همزمان آن‌ها) بررسی شد، مشاهده گردید که هم عامل راهبردی / فراشناختی و هم عامل دانشی/شناختی بطور جداگانه بر متغیر وابسته (توانمندسازی معلمان) تأثیر مثبت دارند.

جدول ۵- آماره‌ها و ضرایب برآورده شده رگرسیون

| متغیرها | ضرایب (بتا) | خطای معیار | ضرایب استاندارد شده (بتا) | آماره تی | سطح معنی‌داری |
|--------------------------|-------------|------------|---------------------------|----------|---------------|
| عدد ثابت | ۰/۲۹۹ | ۰/۱۸۳ | - | ۱/۶۳۷ | ۰/۱۰۴ |
| عامل راهبردی / فراشناختی | ۰/۰۱۲ | ۰/۰۵۱ | ۰/۰۱۳ | ۰/۲۴۴ | ۰/۸۰۸ |
| عامل دانشی/شناختی | ۰/۰۸۳ | ۰/۰۵۴ | ۰/۰۸۳ | ۱/۵۵۱ | ۰/۱۲۳ |
| عامل انگیزشی | ۰/۱۹۶ | ۰/۰۶۸ | ۰/۲۱۸ | ۲/۷۴۹ | ۰/۰۰۷ |
| عامل رفتاری | ۰/۳۲۵ | ۰/۰۵۶ | ۰/۳۷۲ | ۴/۴۸۳ | ۰/۰۰۰ |

اما در مورد دو مؤلفه‌ی دیگر هوش فرهنگی (عامل انگیزشی و عامل رفتاری) همانگونه که در جدول ۵ مشاهده می‌شود سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد و از این رو می‌توان گفت که این دو متغیر بر توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه شهر تهران اثر مثبت و معناداری دارند. همچنین با توجه به ضرایب استاندارد شده، عامل رفتاری با ضریب ۰/۳۷۲ بیشترین تأثیر را بر توانمندسازی معلمان

اعمال می‌نماید یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، $0/۳۷۲$ تغییر در متغیر وابسته رخ می‌دهد. ضریب تأثیر عامل انگیزشی نیز برابر با $0/۲۱۸$ می‌باشد یعنی به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، $0/۲۱۸$ تغییر در متغیر وابسته رخ می‌دهد.

در نتیجه با خنثی شدن اثر عامل راهبردی / فراشناختی و عامل دانشی/شناختی و خارج شدن آن‌ها از مدل رگرسیون، معادله رگرسیون به شرح زیر نوشته می‌شود.

$$y = 0.299 + 0.196x_1 + 0.325x_2$$

در این معادله y نشان‌دهنده‌ی توانمندسازی معلمان، x_1 نشان‌دهنده‌ی عامل انگیزشی و x_2 نشان‌دهنده‌ی عامل رفتاری می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

طبق نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول، می‌توان نتیجه گرفت که بین عامل راهبردی /فراشناختی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی به دست آمده برابر با $(0/۵۰۷)$ است که بر وجود همبستگی نسبتاً قوی بین این دو متغیر دلالت دارد. به عبارتی دیگر می‌توان انتظار داشت با ارتقای سطح عامل راهبردی /فراشناختی، توانمندسازی معلمان افزایش یابد. اما نتایج پژوهش حاضر از جهاتی با نتایج پژوهش رحیم نیا و همکاران (۱۳۸۹)، مشبکی و تیزرو (۱۳۸۹) و ابزاری و همکاران (۱۳۸۹) و نفری و همکاران (۱۳۸۹) همسو می‌باشد.

طبق نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم می‌توان نتیجه گرفت که بین عامل دانشی/شناختی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی به دست آمده برابر با $(0/۵۳۸)$ است که بر وجود همبستگی نسبتاً قوی بین این دو متغیر دلالت دارد. یعنی با افزایش سطح عامل دانشی/ شناختی می‌توان شاهد ارتقای سطح توانمندسازی معلمان بود. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته‌های سون آنگ و همکارانش (۲۰۰۷)، رحیم نیا و همکاران (۱۳۸۹)، مشبکی و تیزرو (۱۳۸۹) و ابزاری و همکاران (۱۳۸۹) هماهنگی دارد.

طبق خروجی‌های مربوط به آزمون فرضیه سوم می‌توان نتیجه گرفت که بین عامل انگیزشی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی به‌دست‌آمده برابر با (۰/۶۷۴) است که بر وجود همبستگی قوی بین این دو متغیر دلالت دارد. به عبارتی دیگر با افزایش عامل انگیزش معلمان می‌توان زمینه بهبود توانمندسازی آنان را فراهم نمود. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته‌های سون آنگ و همکارانش (۲۰۰۷)، رحیم نیا و همکاران (۱۳۸۹)، مشبکی و تیزرو (۱۳۸۹) و ابزاری و همکاران (۱۳۸۹) سازگار می‌باشد.

بر اساس خروجی‌های آماری برای فرضیه چهارم می‌توان نتیجه گرفت که بین عامل رفتاری و توانمندسازی معلمان رابطه معنی‌دار وجود دارد و وجود دارد. میزان ضریب همبستگی به‌دست‌آمده برابر با (۰/۷۲۶) است که بر وجود همبستگی بسیار قوی بین این دو متغیر دلالت دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با یافته‌های سون آنگ و همکارانش (۲۰۰۷)، رحیم نیا و همکاران (۱۳۸۹)، مشبکی و تیزرو (۱۳۸۹) و ابزاری و همکاران (۱۳۸۹) سازگار می‌باشد. نتایج نشان داد با افزایش عامل رفتاری یعنی تمایل به نشان رفتاری واقعی هوش فرهنگی میزان توانمندی معلمان ارتقا خواهد یافت.

بر اساس خروجی‌های آماری فرضیه چهارم، می‌توان نتیجه گرفت که بین هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان مدارس دخترانه مناطق شهر تهران رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. میزان ضریب همبستگی به‌دست‌آمده برابر با (۰/۶۸۲) است که بر وجود همبستگی نسبتاً قوی بین این دو متغیر دلالت دارد.

پیشنهادها

بر اساس یافته‌های پژوهش و تائید رابطه مؤلفه‌های هوش فرهنگی و توانمندسازی معلمان پیشنهادهای زیر به تفکیک فرضیه‌های پژوهش برای ارتقای توانمندسازی معلمان از مجرای مؤلفه‌های هوش فرهنگی ارائه می‌شود؛

عامل راهبردی / فراشناختی و توانمندسازی معلمان

- دوره‌های آموزشی آشنایی با فرهنگ‌های متفاوت در سازمان آموزش و پرورش طراحی شود.

- نظام چرخش ادواری معلمان جهت ارتقای سازگاری معلمان با کارکنان ناآشنا با فرهنگ خودی اجرا گردد.

- به معلمان آموزش‌های لازم برای پرهیز از قضاوت‌های عجولانه و پیگیری اشتباهات از اقدامات فردی خود ارائه شود.

عامل دانشی/شناختی و توانمندسازی معلمان

- جزوات قوانین (لغات، دستور زبان) دیگر زبان‌ها و قرار دادن آن در آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان تدوین گردد.

- دوره شیوه‌ها و فنون برقراری ارتباط مؤثر در مراودات بین فرهنگی جهت آشنایی با ارزش‌های فرهنگی و اعتقادات مذهبی و قوانین بیان (ابراز) رفتارهای غیرکلامی فرهنگ‌های دیگر طراحی گردد.

- اردوهای زیارتی و سیاحتی با هدف ارتقای دانش معلمان از فرهنگ‌های متفاوت برپا گردد.

عامل انگیزشی و توانمندسازی معلمان

- کلاس آموزشی جهت آموزش فرایند اجتماعی شدن معلمان در مواقع مواجه با فرهنگ‌های ناآشنا برگزار شود.

- الگوهای رفتاری و خرید در حوزه‌های بین فرهنگی به معلمان آموزش داده شود.

- حوزه‌های اشتراکات فرهنگی به معلمان جهت ترغیب معلمان به پیشگامی جهت برقراری ارتباط آموزش داده شود.

عامل رفتاری و توانمندسازی معلمان

- به معلمان آموزش‌های مورد نیاز برای عدم خودمحوری در برقراری ارتباطات بین فرهنگی ارائه گردد.

- برای تقویت مهارت‌های گفتاری، شنیداری و قضاوت‌های عجولانه در برقراری ارتباطات بین فرهنگی در میان معلمان تلاش همه‌جانبه‌ای انجام گردد.

- روش‌ها و فنون ایجاد تن‌گفتارهای مثبت به‌عنوان عامل تسهیل‌کننده برقراری رفتارهای ارتباطی در مراودات بین فرهنگی به معلمان آموزش داده شود.

منابع

- ابزری، مهدی؛ اعتباریان، اکبر و خانی، اعظم (۱۳۸۹)، تأثیر هوش فرهنگی بر اثربخشی گروهی، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، ص ۳۸.
- ایران زاده، سلیمان، بابایی هروی، صادق (۱۳۸۹)، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در توانمندسازی به روش TOPSIS (مطالعه موردی: شرکت گاز استان آذربایجان شرقی)، فراسوی مدیریت تابستان ۱۳۸۹؛ ۴(۱۳): ۵۹-۸۴.
- بلانچارد، کنث (۱۳۸۱)، مدیریت تواناسازی کارکنان، ترجمه‌ی مهدی ایران نژادپاریزی، تهران، نشرمدیران.
- پاک طینت اقبال، فتحی زاده علی‌رضا (۱۳۸۷)، توانمندسازی کارکنان: ضرورت‌ها و راهکارها، پژوهشگر مدیریت، ۵(۱۱): ۳۳-۴۷.
- جان نثار احمدی، هدی، فیاضی، مرجان (۱۳۸۴)، هوش فرهنگی نیاز مدیران در قرن تنوع، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۲، ۴۳-۴۱.
- تسلیمی، محمد سعید؛ قلی پور، آریب؛ وردی نژاد، فریدون، من آل آقا، میترا (۱۳۸۸)، ارائه راهکارهایی برای ارتقای هوش فرهنگی مدیران دولتی در امور بین‌المللی، پژوهش‌های مدیریت، شماره ۴
- تورانی سوگند، یزدی فیض‌آبادی وحید، گوهری محمودرضا (۱۳۸۷) رابطه جو توانمندسازی با ادراک توانمندی کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی کرمان. فصلنامه مدیریت سلامت؛ ۱۱ (۳۱): ۱۷-۲۶
- خیراندیش، مهدی (۱۳۹۲)، تأثیر هوش فرهنگی بر تعهد سازمانی کارکنان، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، شماره ۷.
- رحیم نیا، فریبرز؛ مرتضوی، سعید؛ طوبی دلارام (۱۳۸۹)، بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران، شماره ۲۲، دوره ۸.
- شاه‌کرمی‌پور، زهرا؛ تیرگر، هدایت (۱۳۹۱)، رابطه دوره‌های آموزش ضمن خدمت و توانمندسازی کارکنان، فصل‌نامه راهبردهای آموزش، شماره ۴، ۲۳۵-۲۳۱.
- عابد سعیدی؛ ژیلا، مظفری مصیب (۱۳۸۹)، بررسی جو توانمندسازی کارکنان در مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی کشور ایران. سیستم نشریات پزشکی ایران؛ ۱۸ (۲).
- ضیائی، محمدصادق، نرگسیان، عباس، اصفهانی آبی‌اگی، سعید (۱۳۸۷)، نقش رهبری معنوی در توانمندسازی کارکنان دانشگاه تهران، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان، صص ۶۷-۷۹.
- قاسمی، مریم، پورغباری، مرضیه (۱۳۹۰)، تأثیر گردشگری در توانمندسازی اقتصاد روستایی (مطالعه موردی بخش ماهان کرمان)، همایش ملی توسعه روستایی، تهران.
- گرگی محمدباقر (۱۳۸۹)، ارزیابی تأثیر توانمندسازی بر عملکرد کارکنان، پژوهشگر (مدیریت) بهار؛ ۷(۱۷): ۳۸-۴۸.
- لالیان پور، نوشین؛ دوستی، ناهید؛ محمدزاده، آزاده (۱۳۹۱)، مفهوم توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان: مطالعه موردی یک شرکت بیمه‌ای، فصلنامه تازه‌های جهان بیمه، شماره ۱۶۳.

لک، بهزاد، جوادیان، رضا (۱۳۹۰)، تأثیر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات در توانمندسازی کارکنان پلیس، توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی بهار؛ ۶(۱۹): ۳۱-۶۰.

مشبکی، اصغر و تیزرو، علی (۱۳۸۸)، تأثیر هوش هیجانی و هوش فرهنگی بر موفقیت رهبران در کلاس جهانی»، پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره سوم، ص ۶۹-۷۰.

مشبکی، اصغر، راموز، نجمه (۱۳۸۵)، هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی، مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.

معمارزاده، غلامرضا، طاهرپور، حبیب، مرادی، محمدرضا (۱۳۸۹)، شناسایی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان در شرکت مجتمع گاز پارس جنوبی، فرایند مدیریت و توسعه/ شماره ۷۳ / بهار و تابستان.

موغلی، علیرضا؛ حسن پور، اکبر و حسن پور، محمد (۱۳۸۸)، بررسی ارتباط بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در مناطق نوزده گانه سازمان آموزش و پرورش شهر تهران، مدیریت دولتی (دانشگاه تهران)، بهار و تابستان ۱۳۸۸ - شماره ۲.

مولایی، ناصر، گلدار، زهرا، امدادی فر، امید، (۱۳۸۶)، بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در خدمات بررسی موردی در نظام بانکی، مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت تابستان ۱۳۸۹ شماره ۱۱.

نادری، ناهید؛ جمشیدیان، عبدالرسول؛ سلیمی، قربانعلی (۱۳۸۶)، توانمندسازی کارکنان از طریق آموزش‌های ضمن خدمت (مورد مطالعه شرکت پالایش نفت اصفهان)، پژوهشنامه‌ی علوم انسانی و اجتماعی « ویژه‌ی مدیریت »، سال هفتم، شماره‌ی بیست و هفتم.

نفری، ندا، امیدفرد، غلامرضا (۱۳۹۰)، بررسی میزان تأثیر ساختار سازمانی (ابعاد ساختاری) بر توانمندسازی کارکنان: بررسی موردی: معاونت هزینه وزارت امور اقتصادی و دارایی، فرایند مدیریت و توسعه/ شماره ۷۳.

واعظی رضا، سبزی کاران اسماعیل (۱۳۸۹)، بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران، پژوهش‌نامه مدیریت تحول (پژوهش‌نامه مدیریت) نیمه اول ۱۳۸۹؛ ۳(۳): ۱۵۳-۱۷۸.

Ang S ،Van Dyne L ،Koh C ،Ng K. Y ،Templer K. J ،Tay C and Chandrasekar N. A (2007), Cultural Intelligence: it's Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making ،Cultural Adaptation and Task Performance, Management and Organization Review ،vol. 3 ،Issue 3 ،PP 335-371

Livermore D.A. (2009), Cultural Intelligence: Improving Your CQ to Engage Our Multicultural World ،Baker Academic ،a division of Baker Publishing Group, Used by permission.

Earley ،p. c. & ang ،s. (2003), Cultural intelligence: individual interactions across cultures. Stanford unive sity press.

Friedman ،T (2005), The World is Flat ،Farrar ،Straus and Giroux: New York.

- Grove ،P. B. (1971), Webster s Third New International Dictionary of the English Language unabridged. Springfield ،MA ،G&C Merriam p. 744
- Lee ،J. A. (2001), The empowerment approach to social work practice: Building the beloved community (2 ended). New York: Columbia University press.
- Ling ،Yean Yng - Hsia Ang ،Amber Ming - Su Yu Lim ،Shallene (2007), “Encounters between Foreigners and Chinese Perception and Management of Cultural Differences” ،Engineering ،Construction and Architectural Management ،Vol. 14 ،No. 6 ،501-518.
- Mike ،van(1995), Management sybopsis of empowerment. Training for quality ،3: 25-32.
- Peterson B (2004), Cultural intelligence: A gude to working with people from other cultures. Yurmouth ،ME. Intercultural Press
- Smith, jans (2000), Empowerment people ،British library ،second edit ional.
- Thomas David ،c. ،Inkson ،Kerr (2005), Cultural Intelligence: People Skills for a Global Workpalace ،Consulting to Management ،vol 16 ،No. 1 ،marc
- Triandis ،h. c.(2006), cultural ntelligence in organizations” group and organization management ،vol. 31. s
- Van Dyne ،L; Ang ،S and Kon ،S. K(2006), Personality Correlates of the four factor model of cultural intelligence, Group and organization Management ،Vol. 31 ،pp. 100-123.