

چکیده

هوش فرهنگی یکی از کاراترین ابزارها برای انجام اثربخش وظایف در محیط های دارای تنوع و ناهمگون نیروی کار می باشد؛ این نوع از هوش توانایی و مهارت ویژه ای است که به فرد این امکان را می دهد تا در موقعیت های چند فرهنگی بتواند به طور اثربخش به انجام وظیفه بپردازد. در این تحقیق به بررسی میزان تأثیر این متغیر بر عملکرد وظیفه ای مدیران پرداخته شده است. جامعه آماری انتخاب شده، مدیران شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران می باشند. 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 وظیفه ای از پرسشنامه کمپل استفاده گردید که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای به ترتیب در بین ۳۰ و ۲۲۵ نفر توزیع شد. یافته های حاصل از تحقیق نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. در بررسی روابط بین ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی، نتایج حاکی از رابطه معنی دار بین بعد استراتژی هوش فرهنگی با بعد رفتار و انگیزش هوش فرهنگی است. همچنین مشخص شد تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای برخاسته از ابعاد دانش و رفتار هوش فرهنگی است.

کلید واژه:

هوش فرهنگی، استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی، رفتار هوش فرهنگی، عملکرد وظیفه ای.

مقدمه

عملکرد هر سازمان تابع عملکرد کارکنان و مدیران، فرصت ها، منابع و امکانات و نیز متأثر از سیستم های محیطی و سازمان های دیگر است. عملکرد کارکنان نیز تابع متغیرهای فردی (توانایی ها و مهارت های ذهنی و روانی و پیشینه زندگی)، متغیرهای روانشناختی (ادراک، نگرش، شخصیت، یادگیری، انگیزه) و متغیرهای سازمانی (منابع، رهبری، پرداخت ها، ساختار و طرح شغلی) است (دولان و شولر^۱، ۱۳۸۱). از طرفی نیز بزرگترین درماندگی انسان، ناتوانی در دستیابی به همکاری و تفاهم با دیگران است

(هرسی و بلانچارد^۲، ۱۳۸۲). در رویکرد جدید مدیریت، فرهنگ سازمانی، کار تیمی و نحوه همکاری مدیر با دیگران اهمیت خاصی دارد (پرادو^۳، ۲۰۰۶ به نقل از میلر^۴، ۱۹۹۹). مدیریت در موقعیت ها و جایگاه های مختلف رفتارهای خاصی را می طلبد تا مدیران بتوانند عملکرد مفیدی داشته باشند. بنابراین یکی از عوامل موثر بر عملکرد یک مدیر توانایی و مهارت وی در موقعیت های مختلف بخصوص موقعیتهای متنوع فرهنگی می باشد.

هوش فرهنگی^۵ نوعی بدیع از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط های کاری متنوع فرهنگی دارد. پیترسون^۶ (۲۰۰۴) هوش فرهنگی را استعداد به کارگیری مهارت ها و توانایی ها در محیط های مختلف تعریف می کند. آمارها نشان می دهد که بسیاری از ورشکستگی های تجاری هنگامی رخ می دهد که افراد از فرهنگ های مختلف درک درستی ندارند (توماس و اینکسون^۷، ۲۰۰۴). در فرهنگ های مختلف و حتی در خرده فرهنگ ها در درون یک فرهنگ ملی طیف وسیعی از احساسات و عواطف وجود دارد. به نحوی که تفاوت در زبان، قومیت، سیاست ها و بسیاری خصوصیات دیگر می تواند به عنوان منابع تعارض بالقوه ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح، توسعه روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (ترایندیس^۸، ۲۰۰۶). بنابراین اثرات تفاوت های فرهنگی و مدیریت این گونه تنوعات از مقوله های پیچیده می باشد (هریس و مورن^۹، ۲۰۰۴). تحقیقات نشان می دهند که تفاوت های بین فرهنگ های ملی یکی از عوامل مهم تعیین کننده نوع رفتار می باشد (بارکر^{۱۰}، ۲۰۰۵؛ گرین و هیل^{۱۱}، ۲۰۰۵). مطالعه حاضر بر آن است جایگاه این توانایی مدیریتی را در عرصه موسسات پولی از جمله بانک ها مورد کنکاش قرار دهد.

بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران

(مورد مطالعه: شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران)

دکتر فریبرز رحیم نیا

استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه

فردوسی مشهد

Frahimnia@hotmail.com

دکتر سعید مرتضوی

دانشیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه

فردوسی مشهد

saeed1323@yahoo.com

طوبی دلارام

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

mina.delaram@gmail.com

۱. تعریف مفاهیم

در این بخش هوش فرهنگی و نگرش چهار عامل آن مورد بررسی قرار خواهد گرفت. همچنین مفهوم عملکرد را مرور خواهیم کرد.

۱.۱. هوش فرهنگی

گرچه بهره هوشی^{۱۲} از سال های دور مورد توجه روانشناسان قرار داشته و آزمون های بسیاری برای سنجش و تقویت آن ارائه گردیده است، اما ابعاد جدید هوش مانند هوش عاطفی و هوش فرهنگی تنها در سالهای اخیر مورد بحث و بررسی قرار گرفته اند (نائیچی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۶). همراه با روند جهانی شدن، عبارات گوناگونی مانند "شایستگی بین فرهنگی"^{۱۳} و یا "شایستگی های جهانی"^{۱۴} در طول چندین سال، برای نام گذاری توانایی و مهارت افراد برای سازگاری و انجام وظیفه به طور اثربخش در فرهنگ های مختلف، مورد استعمال بود. اما مفهوم هوش فرهنگی، به عنوان نوعی خاص از هوش، برای اولین بار توسط ارلی و انگ^{۱۵} از محققان مدرسه کسب و کار لندن مطرح شد و به عنوان تئوری جدیدی در دنیای مدیریت و روان شناسی سازمانی پدیدار گشت. بعدها کنسرسیومی از اساتید آمریکا و انگلیس و آسیا، هوش فرهنگی را ارزیابی سیستماتیک ظرفیت فرد برای رویارویی با افرادی از فرهنگ های متفاوت تعریف کردند (بنستن و لینچ^{۱۶}، ۲۰۰۷).

بسیاری از محققان هوش فرهنگی را توانایی فرد برای انجام وظیفه به طور اثربخش در موقعیت های متفاوت فرهنگی معرفی می کنند (انگ و دیگران، ۲۰۰۵، ارلی و انگ، ۲۰۰۳؛ ارلی و موساکفسکی^{۱۷}، ۲۰۰۵؛ مک نب^{۱۸}، ۲۰۰۸). عده ای این نوع از هوش را یک نوع شایستگی چند وجهی می دانند که شامل دانش فرهنگی، عمل به صورت متفکرانه و فهرستی از مهارت های رفتاری می باشد (توماس و اینکسون، ۲۰۰۴). توماس و ارلون^{۱۹} (۲۰۰۸) هوش فرهنگی را به عنوان یک سیستم از توانایی های تعاملی تعریف کردند. در واقع هوش فرهنگی ظرفیتی است که به افراد اجازه می دهد تا در برابر طیف گسترده فرهنگ ها درک و فهم درستی داشته باشند و به طور مناسب عمل کنند (توماس، ۲۰۰۶). ارلی و انگ هوش فرهنگی را ساختار مستقلی از فرهنگ می دانند که در شرایط خاص فرهنگی به کار می رود (کرون^{۲۰}، ۲۰۰۸). این نوع از هوش درک و فهم تعاملات بین فرهنگی را بهبود می بخشد (ارلی، ۲۰۰۲). برای اینکه فرد از لحاظ فرهنگی با هوش شناخته شود، باید در موقعیت هایی که برداشت ها و اشارات مختلفی وجود دارد بتواند قضاوت درستی داشته باشد و درک و فهم صحیحی از آن موقعیت بدست آورد (توماس، ۲۰۰۶). افرادی که از سطح هوش فرهنگی بالاتری برخوردارند در ابراز عواطف و حالات فیزیکی تسلط بیشتری دارند (ارلی و دیگران، ۲۰۰۶). در واقع توانایی درک و تفسیر و انطباق رفتاری با زمینه های فرهنگی یکی از مهارت هایی است که اساساً برای افراد شاغل در شرکت های بین المللی بسیار مهم می باشد (هافستد^{۲۱}، ۲۰۰۳؛ توماس و اینکسون^{۲۰۰۳} پترسون، ۲۰۰۴). به زعم پرادو (۲۰۰۶) مدیریت تنوع فرهنگی در فعالیت های مختلف تجاری از جمله ارتباطات (گودیکانست^{۲۲}، ۲۰۰۳)، رهبری (هافستد، ۲۰۰۱؛ هریس و مورن، ۲۰۰۴؛ کنرلی و پدرسون^{۲۳}، ۲۰۰۵)، مذاکره، کار تیمی، مدیریت تعارض و انتخاب کارمند مناسب از بین افراد (توماس و اینکسون، ۲۰۰۳؛ گاردن اسوارتز^{۲۴}، ۲۰۰۳؛ پیترسون^{۲۵}، ۲۰۰۴، فرارو^{۲۵}، ۲۰۰۶) کاربرد دارد.

در اقتصاد جهانی رو به رشد امروزی، روش های امکان پذیر برای مدیریت اثربخش افراد بسیار زیاد می باشد که استفاده از هر کدام از این روش ها بستگی به فرهنگ افراد مورد مطالعه دارد. در واقع درک رفتار افراد نیاز به تشخیص دقیق محیط فرهنگی کار دارد (سید جوادین، ۱۳۸۳). یکی از چالش هایی که مدت ها برای شرکت های بین المللی مطرح بوده است، بحث تفاوت های فرهنگی مدیران است (تاکیچی^{۲۶}، ۲۰۰۲؛ آدلر^{۲۷}، ۲۰۰۲؛ لیونس^{۲۸}، ۲۰۰۳). تحقیقات در زمینه مدیریت در قرن ۲۱ مدارکی را در مورد ارتباط مثبت و قوی بین میزان شایستگی بین فرهنگی و اثر بخشی فردی و سازمانی افراد در تجارت بین مرزی ارائه می دهد (هافستد، ۲۰۰۱؛ توماس و اینکسون، ۲۰۰۳؛ تان^{۲۹}، ۲۰۰۴؛ پیترسون، ۲۰۰۴). سازمان هایی که دارای تعاملات بین فرهنگی هستند ممکن است به دلیل تضادهای فرهنگی در عملکرد خود دچار اختلالاتی شوند چرا که پرسنل و مدیران با افرادی که دارای فرهنگ و حتی زبان متفاوتی هستند ارتباط گسترده ای دارند (راموز، ۱۳۸۵). هولمز^{۳۰} (۲۰۰۲)، یکی مفسران صنعت کامپیوتر، ضمن بررسی نقش تکنولوژی اطلاعات (IT) برای مدیران پروژه، پیشنهاد کرد که هوش فرهنگی مهارتی جدید برای مدیریت اثربخش پروژه و توانایی برای تأثیرگذاری در سازمان های ناهمگون می باشد (توماس و اینکسون، ۱۳۸۷). وی معتقد است که هوش فرهنگی ضعیف منجر به کلیشه سازی، تعارض غیرلازم، تأخیرات و شکست رهبری می شود. فهم و درک گروه ها نیز به اندازه فهم و درک افراد مسئله با اهمیتی است؛ مدیران موفق می دانند که باید با فرهنگ های متنوع شغلی، ملی و سازمانی انطباق و سازگاری داشته باشند (ارلی و موساکوفسکی^{۳۱}، ۲۰۰۴؛ مور باراک^{۳۱}، ۲۰۰۵؛ کرتن و گرین^{۳۲}، ۲۰۰۵). به زعم لینگ^{۳۳} و دیگران (۲۰۰۷)، شناخت و عکس العمل ماهرانه در برابر تفاوت های فرهنگی امکان کارایی و سودبخشی را برای پروژه ها بهبود می بخشد.

۲.۱. نگرش چهار عاملی هوش فرهنگی

پروفسور سون انگ (۲۰۰۴) از جمله صاحب نظرانی است که حول متغیرهایی چون متغیر شناختی - فراشناختی، انگیزشی و رفتاری در ۴ بعد استراتژی، دانش، انگیزش و رفتار هوش فرهنگی را برای تبیین هوش فرهنگی پیشنهاد کرد.

- استراتژی هوش فرهنگی بدین معناست که فرد چگونه تجربیات میان فرهنگی را درک می کند. این استراتژی بیانگر فرایندهایی است که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی به کار می برند. این امر زمانی اتفاق می افتد که افراد در مورد فرایندهای فکری خود و دیگران قضاوت می کنند.
- دانش هوش فرهنگی بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و جنبه دانشی هوش فرهنگی مانند شناخت سیستم های اقتصادی و قانونی، هنجارهای تعامل اجتماعی، عقاید مذهبی، ارزش های زیبایی شناختی و زبان دیگر می باشد.
- انگیزش هوش فرهنگی میزان علاقه فرد را برای آزمودن فرهنگ های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف نشان می دهد. این انگیزه شامل ارزش درونی افراد برای تعاملات چند فرهنگی و اعتماد به نفسی است که به فرد این امکان را می دهد تا در موقعیت های فرهنگی مختلف به صورتی اثربخش عمل کند.
- رفتار هوش فرهنگی، قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیرکلامی را در بر می گیرد که برای برخورد با فرهنگهای مختلف مناسب هستند (نائیجی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۶).

۳.۱. عملکرد

شاید اولین مفهومی که از ابتدای پیدایش سازمان ها تا به امروز مورد توجه قرار گرفته و می گیرد، مفهوم عملکرد سازمانی است. عملکرد سازمان ها مفهومی است که به تنهایی قادر به توجیه وجود بقاء و حتی انحلال سازمان هاست و اصولاً فلسفه سازمان ها همان عملکرد آنها می باشد چرا که همه عناصر و زیر مجموعه های یک سازمان که یک نظام یا سیستم می سازند (خاکپور، ۱۳۸۳). برناردین (۱۹۹۵) معتقد است که "عملکرد را باید به عنوان نتایج کاری تعریف کرد" زیرا که این نتایج قوی ترین رابطه را با اهداف راهبردی سازمان، رضایت مشتریان و مشارکت اقتصادی برقرار می کنند. مدل های اخیر عملکرد شغلی، عملکرد را تابعی می دانند که تأکید بر جنبه های جداگانه عملکرد دارند (برمن^{۳۴} و دیگران، ۱۹۹۷). کمپل^{۳۵} و دیگران (۱۹۹۹) نیز مدلی چند عاملی از عملکرد شغلی را براساس مهارت های کاری تخصصی شغل، مهارت های کاری غیر تخصصی شغل مهارت های ارتباطی شفاهی و کتبی، بروز دادن سعی و تلاش، حفظ انضباط فردی، تسهیل سنجش عملکرد همکاران، سرپرستی / رهبری، مدیریت / اداره پیشنهاد کردند.

کمپل بر این باور است که در عملکرد، رفتار وجود دارد و باید از نتایج متمایز باشد زیرا که برخی از عوامل سیستم ها می توانند نتایج را از بین ببرند. صاحب نظران سازمانی عملکرد را به دو بعد عملکرد زمینه ای و عملکرد وظیفه ای یا فنی تقسیم کرده اند.

عملکرد فنی با آنچه که بورمن و موتویدلو^{۳۶} (۲۰۰۰) آن را «هسته فنی» سازمان یا شغل می نامند ارتباط دارد و فعالیت هایی را شامل می شود که مستقیماً یا به طور غیرمستقیم با تبدیل منابع به محصول در مبادلات اقتصادی انجام می گیرد. این نوع عملکرد به طور قابل توجهی از شغلی به شغل دیگر متفاوتند و بستگی به دانش، مهارت ها و توانایی ها دارند و شامل نقش های معین و مشخص می باشد. در حالی که عملکرد زمینه ای فعالیت هایی را در بر می گیرد که در حفظ و نگهداری محیط روانی و بین فردی که نیاز به پذیرش هسته تکنیکی برای عمل دارد. این نوع از فعالیت ها به انگیزه ها، تمایلات و ویژگی های شخصیتی فرد بستگی دارند و به ندرت به صورت نقش رسمی مکتوب هستند.

مطالعات نشان داده اند که هوش فرهنگی می تواند به عنوان یکی از عوامل موثر بر عملکرد وظیفه ای شناخته شود دلایل این ادعا این است که اولاً با گسترش فعالیت های تجاری بین المللی، نیاز به قابلیت هایی که مدیران را در برخورد با پیچیدگی های فرهنگی پیش رو یاری رساند، بیش از پیش احساس می شود (منینگ^{۳۷}، ۲۰۰۳). ثانیاً هوش فرهنگی گرچه در مطالعاتی که تاکنون صورت گرفته، هوش فرهنگی بیشتر متوجه تعاملات با فرهنگ های بیگانه بوده است، اما قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد (نائیجی و عباسعلی زاده، ۱۳۸۶). چنانکه در کشورهایی مانند هند (کشور ۷۲ ملت)، ایران، چین و ... که در حوزه درون مرزی خود، دارای تنوع فرهنگی می باشند نیز، می توان به صورت داخلی به این موضوع پرداخت. به عنوان مثال در کشور ما تعامل فرهنگ های متنوع ترک، لر، کرد، فارس و ... می تواند دلیلی برای توجه و بررسی هوش فرهنگی در داخل باشد. آمارها نشان می دهد که ۵۱٪ از مردم ایران فارس، ۲۴٪ آذری، ۸٪ گیلکی و مازنی، ۷٪ کرد، ۳٪ عرب، ۲٪ بلوچ، ۲٪ ترکمن، ۲٪ لر و ۱٪ سایر اقوام می باشند (به نقل از آرمان، ۱۳۸۴). هر کدام از این اقوام در فرهنگ خود دارای زبان، گویش و آداب و رسوم و نگرش های خاص خود می باشند از این رو مدیران محلی نیز می توانند از آن در تعاملات روزمره بهره گیرند. همچنین موسسات و سازمان هایی مانند بانک که بر حسب ماهیت فعالیت، تعامل بیشتری با افراد کثیری از جامعه دارند مجهز شدن به چنین قابلیت هایی را باید در دستور کار خود قرار دهند.

۲. پیشینه تحقیقات انجام شده

محققان در مورد تأثیر تفاوت های فرهنگی تحقیقات متعدد و متنوعی انجام داده اند (هافستد، ۲۰۰۱؛ بارکر^{۳۸}، ۲۰۰۲؛ تروپنرز و همپدن ترنر^{۳۹}، ۲۰۰۴). اگرچه تعاریف و نظریه های تئوریک زیادی در این زمینه وجود دارد، اما ادبیات مربوط به این موضوع شایستگی در مدیریت تفاوت های فرهنگی را در اثربخشی مدیر موثر می دانند (ارلی و انگ، ۲۰۰۳، توماس و اینکسون، ۲۰۰۳؛ هافستد، ۲۰۰۳؛ پیترسون، ۲۰۰۴). مدیران موفق توانایی انطباق با تنوع را دارند و می توانند به خوبی در مجموعه های فرهنگی جدید انجام وظیفه کنند (هافستد، ۲۰۰۱؛ توماس و اینکسون، ۲۰۰۳؛ پیترسون، ۲۰۰۴). گریشام و والکر^{۴۰} (۲۰۰۸)، در تحقیق خود در خصوص رهبری بین فرهنگی دریافتند که ابعاد پنج گانه ای از هوش رهبری بین فرهنگی (XLQ) وجود دارد که رهبران را قادر می سازد تا به طور اثربخش در فرهنگ های مختلف انجام وظیفه نمایند. انگ و اینکین^{۴۱} (۲۰۰۸) یک چارچوب مفهومی از هوش فرهنگی را در سطح شرکت ها در قالب سه بعد ظرفیت های بین فرهنگی مدیریتی، رقابتی و ساختاری ارائه دادند. این محققان در قالب گویه هایی ابزارهایی را برای اندازه گیری این ابعاد آن پیشنهاد کردند.

مونتگلیانی و گیاکالون^{۴۲} (۱۹۹۸) با استفاده از یک نمونه ۱۱۲ تایی (۳۵ کارمند از یک شرکت آمریکایی و ۷۷ دانشجوی دوره لیسانس) مطالعه ای انجام دادند که طی آن دریافتند که توانایی فرد برای انطباق بین فرهنگی به طور مثبتی با تأثیر تمایلات مدیریتی مرتبط است و پیشنهاد کردند که هر دوی اینها تأثیر مثبتی بر موفقیت در رهبری خواهد داشت.

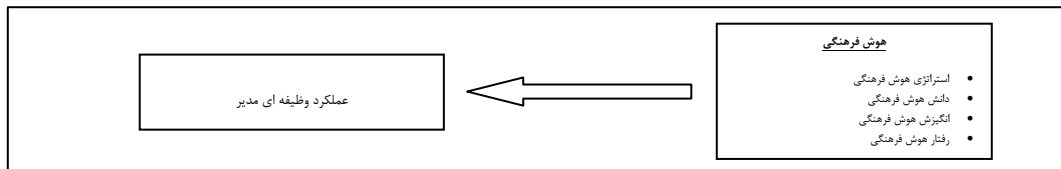
ون داین، انگ، گه، تمپلر، بی نگ و چاندراسکار و تای^{۴۳} (۲۰۰۷) در پژوهشی به اندازه گیری هوش فرهنگی و میزان تأثیر آن بر سازگاری، تصمیم گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه ای پرداخته اند. نتایج این تحقیق نشان داد که ابعاد هوش فرهنگی با هر کدام از این متغیرها ارتباط دارد و در واقع هوش فرهنگی به عنوان عامل پیش بینی کننده این متغیرها معرفی شده است. به این صورت که دو بعد استراتژی و دانش هوش فرهنگی بر قضاوت فرهنگی و تصمیم گیری فرد تأثیر گذار است. همچنین ابعاد رفتار و انگیزش هوش فرهنگی میزان انطباق فرهنگی فرد را با موقعیت های جدید فرهنگی پیش بینی می کند و بالاخره ابعاد استراتژی و رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای فرد تأثیر گذار است.

ون داین (۲۰۰۵) در تحقیقی دیگر در بین ۳۳۸ دانشجوی بازرگانی رابطه بین شخصیت افراد و چهار عامل هوش فرهنگی را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که وجدان گرایی با بعد فرا شناختی هوش فرهنگی ارتباط معنی داری دارد، شادابی و ثبات عاطفی با جنبه رفتاری هوش فرهنگی در ارتباط است، برونگرایی با ابعاد دانش، انگیزش و رفتار ارتباط معنی داری دارد و مهمترین نتیجه اینکه گشودگی در کسب تجربه یکی از مهم ترین ویژگی های شخصیتی است که با هر چهار بعد هوش فرهنگی ارتباط مثبت دارد به عبارت دیگر با میزان توانایی افراد برای انجام وظیفه به طور اثربخش، در مجموعه های فرهنگی متنوع ارتباط مثبتی دارد.

ایمای^{۴۴} (۲۰۰۷) به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر اثربخشی مذاکره بین فرهنگی در میان مذاکره کنندگان آمریکایی و آسیای غربی پرداخته است که در آن هوش فرهنگی به عنوان عامل کلیدی اثربخشی مذاکره بین فرهنگی معرفی شده است. همچنین تحلیل های اکتشافی این تحقیق نشان می دهد که بعد انگیزش هوش فرهنگی قدرت پیشگویی کنندگی قوی تری نسبت به سایر ابعاد داشته است. پرادو (۲۰۰۶) به بررسی رابطه هوش فرهنگی و عدم اطمینان محیطی دریافتی مدیران ۲۷ کشور از طریق شبکه وسیع جهانی اینترنت پرداخته است. یافته های حاصل از این تحقیق نشان داد که هوش فرهنگی اهمیت و کاربرد بسیار زیادی در شناخت و ارزیابی عدم اطمینان تجاری بین المللی دارد.

ون دریل^{۴۵} (۲۰۰۸) در پژوهش خود به بررسی، توسعه و سنجش کمی هوش فرهنگی به عنوان یک ساختار حیاتی، در سطح سازمانی می پردازد. آنها معتقدند که هوش فرهنگی سازمانی رابطه مثبتی با اثربخشی سازمانی و عملکرد سازمانی دارد.

با توجه به جدید بودن مفهوم هوش فرهنگی نتایج جستجو در مورد مطالعات انجام شده در کشور نشان داد که تحقیقات پیرامون این موضوع محدود به یک عنوان مقاله پژوهشی می باشد (راموز، ۱۳۸۵)، که به بررسی رابطه هوش فرهنگی و شوک فرهنگی مدیران در دو بخش صنعت و خدمات پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان داد که بین هر یک از اجزای هوش فرهنگی و شوک فرهنگی رابطه معنی داری وجود دارد. اینکه شوک فرهنگی در مدیرانی که از هوش فرهنگی بالایی برخوردارند، پایین تر بوده است. با توجه به مطالب پیشین چارچوب کلی این تحقیق در شکل شماره یک نشان داده شده است. همان طور که ملاحظه می گردد مفاهیم مربوط به هوش فرهنگی و ابعاد مختلف آن متغیرهایی چون استراتژی، دانش، انگیزش و رفتار هوش فرهنگی و نیز عملکرد وظیفه ای مدیران را در بر می گیرد. منطبق شکل دهی این چارچوب بر اساس عوامل تعیین کننده فرهنگی تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه ای مدیران - به عنوان یکی از معیارهای اثربخشی آنان - می باشد. همان طور که در شکل نشان داده شده است، در سمت راست متغیرهای مستقل (هوش فرهنگی و ابعاد آن) می باشد و در سمت چپ متغیر تابع (عملکرد وظیفه ای مدیران) قرار دارد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق با تأکید بر تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای

بر مبنای مدل فوق، فرضیات مربوط به تحقیق به صورت زیر تدوین شده است:
فرضیه اصلی) هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیر گذار است.
فرضیات فرعی:

- فرضیه ۱) استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیر دارد.
- فرضیه ۲) دانش هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیر دارد.
- فرضیه ۳) انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیر دارد.
- فرضیه ۴) رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیر دارد.

۳. روش شناسی تحقیق

روش پژوهش بر حسب هدف کاربردی می باشد و از نظر روش جمع آوری اطلاعات از نوع پیمایشی-تحلیل است که در آن به دنبال بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران می باشد. جامعه آماری مورد نظر این پژوهش، متشکل از تمامی مدیران شعب و کارکنان بانک اقتصاد نوین در استان تهران می باشد. بنابراین با توجه به درجه بندی شعب و با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، ۳۰ نفر از روسای شعب بانک به عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شدند و برای بررسی عملکرد وظیفه ای مدیران، کلیه پرسنل آنها که در مجموع ۲۲۵ نفر را شامل می گردید، انتخاب شدند. برای جمع آوری داده های مورد نیاز این تحقیق و به منظور اندازه گیری متغیرهای مذکور، از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی که توسط مرکز سنجش هوش فرهنگی در آمریکا توسعه یافته و توسط پژوهشگران داخلی بومی سازی شده و استفاده گردیده است. راموز (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بومی سازی این پرسشنامه پرداخت. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش از طرح پژوهشی در حال انجام که بومی شده و تعدیلات لازم در آن صورت پذیرفته، اقتباس گردیده است^{۴۶}. پرسشنامه مذکور، شامل چهار بخش بوده است که به ترتیب متغیرهای استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی را در بر می گیرد و بوسیله طیف لیکرت (از ۱ تا ۵) اندازه گیری می شود. لازم به ذکر است که تدوین پرسشنامه عملکرد وظیفه ای نیز بر اساس تقسیم بندی کمپل از وظایف مدیران (۱۹۹۹)، انجام گردیده است. روایی متغیرهای تحقیق بر حسب روش روایی محتوایی و ظاهری مورد بررسی قرار گرفت و پایایی کلی ابزارها با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه و به ترتیب برای پرسشنامه هوش و عملکرد برابر با ۰/۹۳ و ۰/۹۶ به دست آمد که در سطح بالایی می باشد. در این تحقیق از آمار توصیفی برای ارائه ویژگی ها و خصوصیات جامعه مورد مطالعه استفاده شده است. علاوه بر این، آمار استنباطی شامل ضریب همبستگی، رگرسیون و آزمون رتبه بندی فریدمن برای تحلیل و توضیح یافته های تحقیق به کار گرفته شده است.

۴. یافته های تحقیق

۴.۱. سیمای آزمودنی ها

جدول شماره ۱ نتایج مربوط به آمار توصیفی در مورد مختصات تحصیلات، سن و جنس مدیران را نشان می دهد.

جدول ۱: آمار توصیفی متغیرهای جنسیت، تحصیلات و سن

درصد مدیران زن	درصد مدیران مرد	بیشترین میزان تحصیلات	کمترین میزان تحصیلات	بیشترین دوره سنی مدیران	کمترین دوره سنی مدیران
۷٪	۹۳٪	لیسانس (۷۴٪)	دیپلم و فوق لیسانس (۱۳٪)	۵۲ تا ۶۱ سال (۷۰٪)	کمتر از ۴۱ سال (۳٪)

میانگین متغیرهای اصلی پژوهش و مقایسه مقادیر متعلق به هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای نیز در جدول شماره ۲ خلاصه شده است:

جدول ۲: میانگین نمرات ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی

انحراف استاندارد	میانگین در طیف لیکرت	میانگین نسبی	میانگین کل	حداکثر نمره	ابعاد
۰/۴۲۴	۴/۰۳	٪۸۰	۱۶/۳۳	۲۰	استراتژی
۰/۴۷۷	۳/۸۲	٪۷۳	۲۲/۹۳	۳۰	دانش
۰/۵۵۳	۴/۰۰	٪۸۰	۲۰	۲۵	انگیزش
۰/۴۵۹	۳/۸۰	٪۷۶	۱۹	۲۵	رفتار

تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه با توجه به نتایج حاصل از انجام آزمون رتبه بندی فریدمن^{۴۷}، نشان دهنده این است که میانگین نمرات استراتژی هوش فرهنگی و انگیزش هوش فرهنگی نسبت به ابعاد دیگر هوش فرهنگی در سطح بالاتری بوده است و کمترین میانگین متعلق به بعد رفتار هوش فرهنگی می باشد. همچنین نتایج حاصل از انجام آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان دهنده این است که اختلاف معنی داری بین عملکرد وظیفه ای مدیران در درجات مختلف بانک وجود دارد و برای تشخیص محل اختلاف بر اساس نتایج حاصل از آزمون دانکن^{۴۸} درجه دو بالاترین رتبه میانگین را دارا بوده ولی اختلاف معنی داری در بین میانگین نمرات عملکرد مدیران در درجات دیگر وجود ندارد با این وجود کمترین میانگین عملکرد مربوط به درجه پنج می باشد. همچنین در تحلیل واریانس میانگین نمرات هوش فرهنگی اختلاف معنی داری در بین درجات مختلف وجود داشت و با توجه به آزمون دانکن بالاترین میانگین هوش فرهنگی در مدیران شعب درجه دو و کمترین آن در شعب درجه پنج نشان داد.

۲.۴. ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

جدول شماره ۳ روابط و ضرایب همبستگی را بین متغیرهای اصلی و ابعاد آن نشان می دهد. در بین ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی دو بعد دانش هوش فرهنگی و استراتژی هوش فرهنگی رابطه معنی داری با عملکرد وظیفه ای دارند. همچنین بیشترین میزان همبستگی مربوط به بعد دانش هوش فرهنگی می باشد. با نگاهی به فرضیات مربوط به روابط همبستگی بین ابعاد مختلف هوش فرهنگی با یکدیگر نیز می توان دریافت که تمامی ابعاد هوش فرهنگی بجز بعد دانش هوش فرهنگی دارای رابطه معنی داری با بعد استراتژی هوش فرهنگی هستند. از بین آنها شدت همبستگی بعد انگیزش بیشتر می باشد هر چند که این برتری بسیار اندک است. همچنین ابعاد رفتار و دانش کمترین میزان همبستگی را با یکدیگر دارند که البته معنی دار نیز نمی باشد. جدول ۳ ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق می باشد.

جدول ۳: ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیر پژوهش	(۱)	(۲)	(۳)	(۴)	(۵)
(۱) استراتژی	.	۰/۳۲۵	*۰/۳۷۵	*۰/۳۷۳	*۰/۳۶۲
(۲) دانش	۰/۳۵۰	.	۰/۲۱۳	-۰/۰۴۲	*۰/۵۳۷
(۳) انگیزش	۰/۳۷۵	۰/۲۱۳	.	۰/۲۹۹	۰/۳۰۹
(۴) رفتار	*۰/۳۷۳	-۰/۰۴۲	۰/۲۹۹	.	۰/۳۰۱
(۵) عملکرد وظیفه ای	*۰/۳۶۲	*۰/۵۳۷	۰/۳۰۹	۰/۳۰۱	.

* روابط همبستگی در سطح $P < ۰/۰۵$ معنی دار است.

با توجه به اطلاعات جدول شماره ۴، فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۴: نتایج حاصله

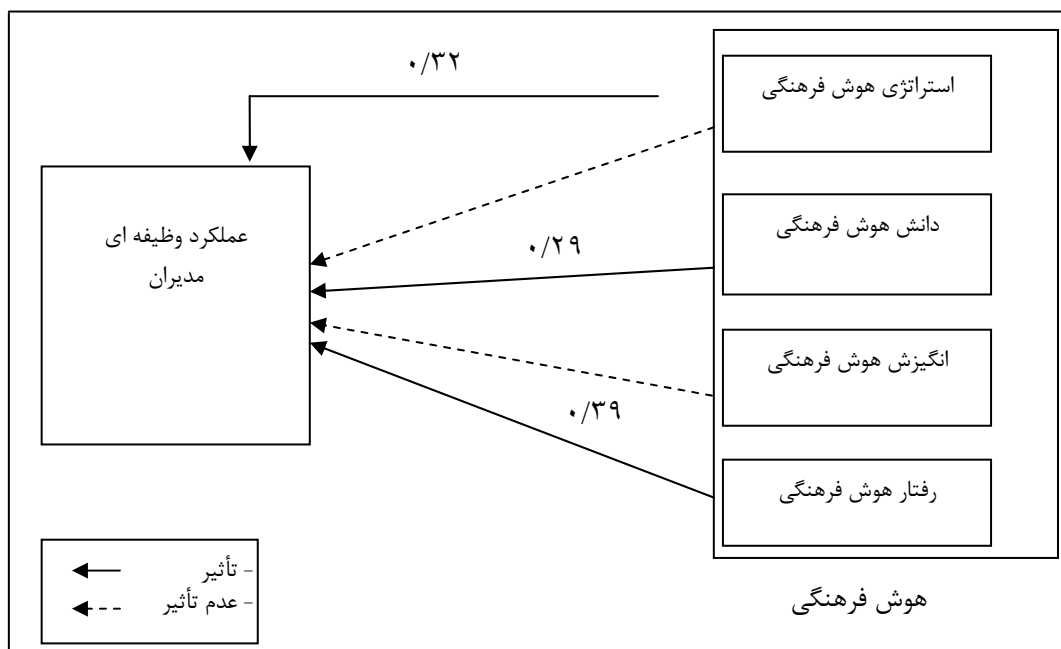
رد/قبول	خط رگرسیون	فرضیه
قبول	$X_2 \ 1/855 + X_1 \ 2/516 + 29/829Y =$	فرضیه اصلی
رد		فرضیه فرعی اول
قبول		فرضیه فرعی دوم
رد		فرضیه فرعی سوم
قبول		فرضیه فرعی چهارم
قبول		

R^2	متغیر
۰/۳۲	هوش فرهنگی
۰/۲۹	دانش هوش فرهنگی
۰/۳۹	دانش و رفتار هوش فرهنگی

برای بررسی تأثیر هر یک از ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای با حذف تأثیر عوامل دیگر باید از رگرسیون چندگانه استفاده شود. در این صورت متغیرهایی که شرایط مناسب را داشته باشند مرحله به مرحله وارد مدل می شوند. از میان ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی تنها دو بعد دانش و رفتار هوش فرهنگی شرایط ورود به مدل را دارا بودند. مقدار سطح معنی داری برای بعد دانش هوش فرهنگی ۰/۰۰۱ و نیز در بعد رفتاری برابر با ۰/۰۴ است که با توجه به نتایج بالا معادله رگرسیون در جدول شماره ۴ نشان داده شده است که در آن X_1 عامل دانش هوش فرهنگی است و X_2 نشان دهنده عامل رفتار هوش فرهنگی می باشد. این معادله بیان می کند که به ازای هر واحد افزایش در عامل دانش هوش فرهنگی، به طور متوسط عملکرد وظیفه ای ۲/۵۲ واحد افزایش می یابد. همچنین به ازای هر واحد افزایش در عامل رفتار هوش فرهنگی، به طور متوسط عملکرد وظیفه ای ۱/۸۶ واحد افزایش می یابد. البته لازم است نتایج با توجه به ضرایب تعیین بدست آمده مورد بحث و مذاقه قرار گیرد. بنابراین می توان این طور نتیجه گیری نمود که در مرحله اول ۲۹٪ درصد تغییرات عملکرد وظیفه ای مربوط به عامل هوش فرهنگی می باشد که البته در این مرحله تنها عامل دانش شرط معنی داری را دارد ولی در مرحله دوم که تمامی عوامل وارد مدل شده اند، ۳۹٪ تغییرات متغیر وابسته یعنی عملکرد وظیفه ای، تحت تأثیر عامل هوش فرهنگی (با دو بعد دانش و رفتار هوش فرهنگی) صورت گرفته است. بنابراین تنها دو بعد دانش و رفتار هوش فرهنگی در این مطالعه، بر عملکرد وظیفه ای مدیران تأثیرگذارند و دو عامل استراتژی و انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد تأثیرگذار نمی باشند.

۵. تحلیل مدل مفهومی تحقیق

نتایج کلی تحقیق حاضر را می توان به شیوه ای شیواتر در شکل شماره ۲ مشاهده نمود. در این شکل خطوط ممتد نشان دهنده نتایج فرضیاتی است که اثرگذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته در آنها اثبات گردیده است. در حالی که خطوط نقطه چین معرف نتایج فرضیاتی است که در این تحقیق به اثبات نرسیده اند. بنابراین همان گونه که در مدل نیز نشان داده شده است؛ تأثیر دانش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران بانک اقتصاد نوین مثبت و معنی دار می باشد. لازم به ذکر است که اعداد موجود در مدل برای میزان تأثیرگذاری (خطوط ممتد) نشان دهنده ضرایب تعیین حاصل از مدل رگرسیون چندگانه می باشند.



شکل (۲): مدل مفهومی تحقیق با توجه به نتایج حاصله

نتیجه گیری

با تعمق در یافته های حاصل از این مطالعه و نتایج تحقیق ون داین و دیگران^{۴۹} (۲۰۰۷) می توان به نکات ذیل اشاره نمود. البته باید توجه داشت که مقایسه دقیق تحقیق حاضر با پژوهش انجام شده توسط این محققان به لحاظ تفاوت های مکانی و زمانی نمی تواند ملاکی برای ارائه پیشنهادات کاربردی با توجه به این مقایسات باشد چرا که تحقیق حاضر در ایران و فرهنگ های درون مرزی انجام گردیده ولی پژوهش ون داین و دیگران در امریکا و در میان ملیت های مختلف انجام گرفته است.

مقایسه اجمالی مذکور نشان می دهد که رابطه بین استراتژی هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه ای مثبت و معنی دار می باشد اگرچه شدت آن به یک میزان نیست و این می تواند نشانگر تشابه دو فرهنگ متفاوت ایرانی و آمریکایی در زمینه ارتباط بین این بعد از هوش فرهنگی با عملکرد وظیفه ای باشد. بعد دانش هوش فرهنگی در تحقیق حاضر رابطه مثبت و معنی داری با عملکرد وظیفه ای مدیران داشت در حالی که این رابطه در تحقیق ون داین و دیگران معنی دار نیست. ممکن است درک مدیران در فرهنگ ما از تشابهات و تفاوت های فرهنگی و میزان دانش عمومی و شناخت وی از فرهنگ های دیگر با عملکرد وظیفه ای او رابطه داشته باشد. تحقیق ون داین و دیگران نشان داد که میزان علاقه و انگیزش افراد برای تعامل با افرادی از فرهنگ های دیگر با عملکرد وظیفه ای وی رابطه معنی داری دارد در حالی این پژوهش منکر این رابطه می باشد. همچنین در بررسی مستقل روابط ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد وظیفه ای، قابلیت و توانایی مدیر برای سازگاری با رفتارهای مناسب در برخورد با فرهنگ های مختلف، با عملکرد وظیفه ای وی رابطه معنی داری ندارد در حالی که در تحقیق داین این رابطه معنی دار عنوان گردیده است.

اگرچه به طور کلی تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای در هر دو پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است ولی در رابطه با تأثیرگذاری بعد استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای در دو پژوهش نتایج متفاوت می باشد به طوری که در تحقیق حاضر این تأثیر گذاری رد گردیده ولی در پژوهش ون داین و دیگران تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی، بررسی مفروضات در حین برخورد و تعدیل نقشه های ذهنی، عاملی تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه ای عنوان گردیده است که ممکن است این اختلاف تحت تأثیر تفاوت در دیدگاههای فرهنگی مختلف صورت گرفته باشد. مقایسه نتایج دو پژوهش در رابطه با تأثیر دانش هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای نیز در برخی موارد دارای تفاوت هایی می باشد. تحقیق حاضر نشان داد که میزان درک مدیر از تشابهات و تفاوت های فرهنگی و دانش عمومی وی از فرهنگ های دیگر در عملکرد وظیفه ای او تأثیر گذار است در حالی که تحقیق مشابه این تأثیرگذاری را رد می نماید. نکته قابل توجه این که در هر دوی این پژوهش ها بعد انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای فاقد تأثیرگذاری می باشد. به عبارت دیگر میزان علاقه فرد برای آموختن فرهنگ های دیگر و تعامل با فرهنگ های مختلف تأثیری بر عملکرد وظیفه ای وی ندارد. همچنین نتایج هر دو پژوهش حاکی از آن است که رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای تأثیرگذار می باشد و این بدان معناست که قابلیت و توانایی مدیر برای سازگاری با رفتارهای مناسب در برخورد با فرهنگ های مختلف در بهبود عملکرد وظیفه ای وی تأثیرگذار است.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که بیش از ۹۰ درصد مدیران شعب مورد نظر را مردان تشکیل می دهند اگر چه نتایج تحقیقات نشان می دهد که زنان، در مهارت های ارتباط بین فردی موفق تر از مردان عمل می کنند (توماس و اینکسون، ۲۰۰۴). بررسی داده ها

همچنین بیانگر آن است که دانش آموختگان رشته مدیریت در این پست، بیشترین درصد را به خود اختصاص داده اند. می توان امیدوار بود که مدیران شعب بتوانند از مهارت های تخصصی مدیریتی در بهبود روند انجام وظایف و تحقق اهداف سازمانی حداکثر بهره گیری لازم را بنمایند و تناسب رشته تحصیلی با احراز پست مربوطه کارساز باشد.

یافته ها به طور خلاصه نشانگر این است که دانش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی در مجموعه های متنوع فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای، تأثیر گذار هستند. همچنین فرضیات این تحقیق در مورد تأثیر استراتژی هوش فرهنگی و انگیزش هوش فرهنگی مورد تأیید قرار نگرفت. برآیند ترکیب این یافته ها نشان می دهد که بعد دانش و بعد رفتار، نسبت به سایر ابعاد هوش فرهنگی، بیشتر می تواند به طور مستقیم بر عملکرد وظیفه ای تأثیرگذار باشد. ممکن است برای تحقق عملکرد وظیفه ای که نسبت به عملکرد زمینه ای سازمان یافته تر است و شامل مسئولیت های هسته ای می باشد به دانش استراتژیک پایین تری برای این نوع تنوع فرهنگی نیاز داشته باشد (بعد استراتژی) و نسبتاً علاقه ذاتی و خودکارایی کمتری برای انجام وظیفه به طور اثربخش در موقعیت های متنوع فرهنگی داشته باشند (بعد انگیزش). مقایسه نتایج نیز نشان داد به طور کلی بعد انگیزش هوش فرهنگی و به عبارتی میزان علاقه و تمایل مدیران برای رویارویی با شرایط متنوع فرهنگی در هر دو مطالعه بر عملکرد وظیفه ای آنها تأثیر گذار نبود و از طرفی بعد رفتار هوش فرهنگی و یا واکنش های مناسب کلامی و غیر کلامی مدیر در بر خورد با افرادی از فرهنگ های دیگر به عنوان عاملی تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه ای وی شناخته شد. این در حالی است که در بررسی دو بعد استراتژی هوش فرهنگی و دانش هوش فرهنگی در دو مطالعه نتایج متفاوتی حاصل شد. در مطالعه ون داین و دیگران بعد استراتژی یعنی برخورداری از دانش استراتژیک به عنوان عامل تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه ای شناخته شد در حالی که در تحقیق حاضر بعد دانش هوش فرهنگی و به عبارتی درک مدیر از تشابهات و تفاوت های فرهنگی به عنوان عامل مؤثر بر عملکرد وظیفه ای وی عنوان گردید که این ممکن است ناشی از عوامل مختلفی از جمله تفاوت در قلمرو مکانی و یا زمانی انجام دو پژوهش و بخصوص تفاوت های فرهنگی موجود در دو محیط انجام تحقیق یعنی فرهنگ ایرانی و فرهنگ آمریکایی باشد.

از آنجایی که هوش فرهنگی همانند سایر جنبه های شخصیت قابل پرورش می باشد، می توان توصیه هایی در این زمینه به مدیران ارشد بانک ارائه نمود. البته در این راستا دو نکته لازم به ذکر می باشد اول اینکه پرورش هوش فرهنگی تنها از توسط افراد واجد صلاحیت مانند روانشناسان حرفه ای قابل انجام است و دومین نکته اینکه بهبود هوش فرهنگی باید در راستای برنامه جامع پرورش راهبردی منابع انسانی سازمان و در کنار سایر جنبه های این برنامه صورت گیرد.

از جمله این روش ها برای پرورش و تقویت هوش فرهنگی مراحل است که توسط ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴) ارائه گردیده است. به عقیده این دو محقق برای تقویت هوش فرهنگی لازم است پس از سنجش این نوع هوش در افراد و تعیین نقاط قوت و ضعفشان، برنامه آموزشی لازم انتخاب گردد. یعنی چنانچه هوش فرهنگی رفتاری فرد در سطح پایین تری می باشد، در کلاس های مربوط به رفتار شرکت نماید و یا چنانچه در بعد شناختی یا دانشی ضعیف است، توان استدلال استقرایی و قیاسی فرد پرورش داده شود. با توجه به نتایجی که از این مطالعه حاصل شد، از آنجایی که میانگین نمرات هوش فرهنگی مدیران شعب بانک در ابعاد رفتار و بخصوص دانش نسبت به سایر ابعاد در سطح پایین تری قرار داشت؛ می توان شرکت در کلاس های مذکور یا استفاده از مدل های آموزشی طرح ریزی شده برای ابعاد هوش فرهنگی (ارلی و پیترسون، ۲۰۰۴) و نیز تمرین های شبیه سازی و ایفای نقش را به منظور افزایش هوش فرهنگی مدیران در این زمینه پیشنهاد نمود. بخصوص برای شعب درجه پنج بانک که با توجه به نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن و آزمون دانکن، هوش فرهنگی و در نتیجه عملکرد وظیفه ای مدیرانش نسبت به سایر درجات در سطح پایین تری قرار دارد. از طرف دیگر از آنجایی که بین میزان هوش فرهنگی مدیران و ویژگی های جمعیت شناختی (سابقه کاری و مدرک تحصیلی) آنان ارتباط معناداری وجود ندارد؛ می توان این طور نتیجه گیری نمود که با توجه به این عوامل نمی توان نسبت به هوش فرهنگی مدیران قضاوت نمود؛ به عبارت دیگر تجربه کاری بیشتر و یا دانش تخصصی بالاتر با میزان هوش فرهنگی افراد ارتباطی ندارد و نشان دهنده باهوش بودن فرد به لحاظ فرهنگی نیست.

بنابراین با توجه به اکتسابی بودن بخش قابل توجهی از مهارت ها و قابلیت های هوش فرهنگی، بانک می تواند در برنامه های آموزش و توسعه مدیران جایگاه ویژه ای برای تقویت این نوع از هوش در نظر بگیرد و با بهره گیری از آموزش های رسمی و غیر رسمی در جهت بهبود مهارت های شناختی و رفتاری مدیرانشان گام بردارد. همچنین نظر به تأیید فرضیات تحقیق در زمینه تأثیرات دو بعد دانش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران، می توان گفت که هوش فرهنگی یکی از عوامل مهم تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه ای می باشد در نتیجه از این معیار، می توان برای تصمیم گیری در مورد انتخاب و انتصاب مدیران با توجه به نوع فعالیت آنها، تعیین نوع آموزشهای لازم برای مدیران و نیز انتخاب معیارهای مناسب برای ارزیابی عملکرد وظیفه ای مدیران بهره مند گردید که نهایتاً در جهت ارتقاء کارایی و اثربخشی سازمان مؤثر خواهد بود.

با توجه به چند بعدی بودن مفهوم هوش فرهنگی و ارتباطات متفاوت این ابعاد با اثربخشی بین فرهنگی، زمینه تحقیقات جدیدی فراهم می شود؛ به عنوان مثال یافته های این تحقیق نشان داد که تنها دو بعد دانش رفتار با عملکرد و وظیفه ای ارتباط دارد و بر آن تأثیرگذار است. تحقیقات آینده می تواند این سوال را مورد آزمون قرار دهد که آیا ابعاد استراتژی و انگیزش هوش فرهنگی بر انواع دیگر عملکرد مانند عملکرد زمینه ای تأثیر گذار است؟ و یا اینکه در مشاغل مختلف، و یا در افرادی با شخصیت های متفاوت، این تأثیرات چگونه خواهد بود؟

همچنین می توان چگونگی تأثیر ابعاد مختلف هوش فرهنگی را بر سطوح فردی مشاغل مانند رضایت شغلی، گردش شغلی و مدیریت استرس و یا در سطوح گروهی مانند تیم های میان وظیفه ای، مدیریت تعارض و تیم های مجازی مورد بررسی قرار داد. از جمله پیشنهادات دیگر در این زمینه می توان به بررسی ارتباط ابعاد هوش فرهنگی با اثربخشی مذاکره بین فرهنگی (ایمای، ۲۰۰۷)، بررسی هوش فرهنگی در ابعاد سازمانی (ون دریل، ۲۰۰۸) و یا بررسی تفاوت های چهار بعد هوش فرهنگی در مقایسه با انواع فرهنگ ها در مدل هافستد (منون و نارایانان^{۵۰}، ۲۰۰۸) اشاره نمود. با توجه به روند رو به رشد تجارت بین الملل که فرآیند جهانی شدن را نیز تسریع بخشیده و محیطهای کاری چند فرهنگی اجتناب ناپذیر شده است این گونه تحقیقات می تواند در بهبود عملکرد در سطح جهانی برای کشور ما نیز که در مسیر جهانی شدن قرار دارد، مفید باشد.

منابع

۱. آرمان، بهمن، "نگاهی به نقش اقتصاد در وقایع اخیر خوزستان"، روزنامه اعتماد، ۱۳۸۴/۲/۱۵، ۱۲-۱۱.
۲. باقری، افسانه، (۱۳۸۵)، "مفاهیم مبهم بهره‌وری و عملکرد"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۳، ۲۰-۲۳.
۳. توماس، دیوید سی - اینکسون، کر، (۱۳۸۷)، هوش فرهنگی مهارت های انسانی برای کسب و کار جهانی، ناصر میرسپاسی، انتشارات میتاق همکاران، تهران.
۴. خاکپور، عباس، (۱۳۸۳)، "بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و عملکرد شغلی (وظیفه ای و زمینه ای) مدیران مدارس شهر همدان در سال تحصیلی ۸۲-۸۳"، کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
۵. دولان، شیمون - شولر، رندال، (۱۳۸۱)، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، محمد علی طوسی - محمد صائبی، موسسه آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی، تهران.
۶. راموز، نجمه، (۱۳۸۵)، "هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی"، مجله علمی- پژوهشی اقتصاد و مدیریت، شماره ۳، ۱۰۷-۱۲۶.
۷. سید جوادین، سید رضا، (۱۳۸۳)، مدیریت رفتار سازمانی، نگاه دانش، تهران.
۸. فیاضی، مرجان - جان نثار احمدی، هدی، (۱۳۸۵)، "هوش فرهنگی نیاز مدیران در قرن تنوع"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۲، ۴۱-۴۳.
۹. موساکوفسکی، الین - ارلی، کریستوفر، (۱۳۸۳)، "عملکرد وظیفه ای برتر: هوش فرهنگی"، محمد ابراهیم محبوب، گزیده مدیریت، شماره ۴۳، ۹۴-۹۶.
۱۰. ناظمی، شمس الدین - فیاضی، مرجان - سیمار اصل، نسترن، (۱۳۸۸)، "بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر تحصیلات تکمیلی بر آن"، طرح پژوهشی، دانشگاه فردوسی مشهد، منتشر نشده.
۱۱. نائیجی، محمدجواد - عباسعلی زاده، منصوره، (۱۳۸۶)، "هوش فرهنگی سازگاری با ناهمگون ها"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۱، ۲۰-۲۳.
۱۲. هرسی، پال - بلانچارد، کنث، (۱۳۸۲)، مدیریت رفتار سازمانی کاربرد منابع انسانی، علی علاقه بند، انتشارات امیر کبیر، تهران.
۱۳. Adler, N., J., (۲۰۰۲), International Dimensions of Organizational Behavior (۴th Ed.), Cincinnati, Ohio: South-Western.
۱۴. Ang, Soon - Ink pen, Andrew C., (۲۰۰۸), "Cultural Intelligence and Offshore Outsourcing Success: A Framework of Firm-Level Intercultural Capability", Decision. Atlanta: Vol. ۳۹, No. ۳, ۳۳۷.
۱۵. Ang, Soon - Van Dyne, Linn - Koh, Christine - Yee Ng, Kok - J. Templer, Klaus - Tay-Lee, Swee Ling Cheryl - Chandrasekar, N. Anand, (۲۰۰۷), "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance", Management and Organization Review, Vol. ۳, No.۳, ۳۳۵-۳۷۱.
۱۶. Ang, S. - Van Dyne, L. - Koh, C., (۲۰۰۶), Personality Correlates of the Four Factor Model of Cultural Intelligence. Group and Organization Management, Vol.۳۱, No.۱, ۱۰۰-۱۲۳.
۱۷. Barker, C., (۲۰۰۵), Cultural studies: Theory and practice. Thousand Oaks, CA: Sage.
۱۸. Benton, Graham - Lynch, Timothy, (۲۰۰۹), "Globalization cultural Intelligence and Maritime Education", California State University.
۱۹. Borman, W. C. - Hanson, M. A. - Hedge, J. W., (۱۹۹۷), Personnel Selection Annual Review of Psychology, Vol. ۴۸, ۳۹۹-۳۳۷.
۲۰. Borman, W.C - Motowidlo, S., (۲۰۰۰), "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research", Human Resource Research Center University of Florida, Vol.۱۰, ۹۹-۱۰۹.
۲۱. Campbell, J. P. - Gasser, M. B. - Oswald, F. L., (۱۹۹۹), "The Substantive Nature of Job Performance Variability. In K. R. Murphy (Ed.), Individual Differences and Behavior in Organizations, ۲۵۸-۲۹۹.
۲۲. Connerley, M. - Pederson, P., (۲۰۰۵), Leadership in a Diverse and Multicultural Environment: Developing Awareness, Knowledge, and Skills. Thousand Oaks, CA: Sage.
۲۳. Crowne, Kerri Anne, (۲۰۰۸), "What leads to cultural intelligence?" Business Horizons, Vol. ۵۱, No.۵, ۳۹۱-۳۹۹.
۲۴. Earley, P.C. - Ang, S., (۲۰۰۳), Cultural intelligence: Individual Interactions across Cultures. Stanford, CA: Stanford Business Books.
۲۵. Earley, P.C. - Peterson, R., (۲۰۰۴), The Elusive Cultural Chameleon: Cultural Intelligence as a New Approach to Intercultural Training for the Global Manager. Academy of Management Learning and Education, Vol.۳, No.۱, ۹۹-۱۲۶.



۲۶. Earley, P.C., Mosakowski, E. (۲۰۰۵), "Cultural intelligence". Harvard Business Review, Vol. ۲۲, No.۱۰, ۱۳۹-۱۴۶.
۲۷. Earley, P.C. - Ang, Soon - Seng Tan, Joo, (۲۰۰۶), "CQ: Developing Cultural Intelligence at Work", Stanford University Press, ۲۱۷-۲۲۷.
۲۸. Four Factor Cultural Intelligence Scale (۲۰۰۴), Cultural Intelligence Center, US.
۲۹. Ferraro, G. P., (۲۰۰۶), the Cultural Dimension of International Business (۸th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
۳۰. Garden Swartz, L, (۲۰۰۳), the Global Diversity Desk Reference: Managing an International Workforce. San Francisco: Wiley.
۳۱. Green L. Anna - Hill Y. Aretha, (۲۰۰۵), "The Use of Multiple Intelligences to Enhance Team Productivity", Management Decision, Vol.۴۳, No.۳, ۳۴۹-۳۵۹.
۳۲. Grisham, Thomas - Walker, Derek H.T., (۲۰۰۸), "[Cross-cultural leadership](#)", [International Journal of Managing Projects in Business](#); Vol.۱, [No. ۲](#), ۴۳۹-۴۴۵.
۳۳. Gudykunst, W. B., (۲۰۰۳), Cross-Cultural and Intercultural Communication, Thousand Oaks, CA: Sage.
۳۴. Harris, P. R. - Moran, R. T. - Moran, S. V., (۲۰۰۴), Managing Cultural Differences: Global Leadership Strategies for the Twenty-First Century (۶th ed.), Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
۳۵. Hofstede, G., (۲۰۰۱), Culture Consequences: Comparing value, Behaviors, Institutions and Organization Cross Nation, Thousands Oaks.
۳۶. Hofstede, G., (۲۰۰۳), "Cultural Constraints in Management Theories". Academy of Executive Management, Vol.۷, ۸۱-۹۴.
۳۷. Imai, Rin, (۲۰۰۷), "The culturally Intelligent Negotiator: The Impact of CQ on Intercultural Negotiation Effectiveness", Thesis, University of Maryland.
۳۸. Kirtton, G. - Greene, A., (۲۰۰۵), The Dynamics of Managing Diversity: A Critical Approach (۲nd ed.), Burlington, MA: Elsevier.
۳۹. Ling, Yean Yng - Hsia Ang, Amber Ming - Su Yu Lim, Shallene, (۲۰۰۷), "Encounters between Foreigners and Chinese Perception and Management of Cultural Differences", Engineering, Construction and Architectural Management, Vol. ۱۴, No.۶, ۵۰۱-۵۱۸.
۴۰. Lievens, F. - Harris, M. - Van Keer, E. - Bisqueret, C., (۲۰۰۳), Predicting Cross-Cultural Training Performance: The Validity of Personality, Cognitive Ability, and Dimensions Measured by an Assessment Center and a Behavior Description Interview, Journal of Applied Psychology, Vol.۸۸, No.۳, ۴۷۶-۴۸۹.
۴۱. Manning, T. T., (۲۰۰۳), Leadership Across Cultures: Attachment Style Influences, Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol.۹, No.۱, ۲۰-۳۲.
۴۲. Mac Nab, B., (۲۰۰۸), "International Travel Experience to Help Improve Global Effectiveness", [Science Letter](#).
۴۳. Menon, Shanker - Narayanan, Lakshmi, (۲۰۰۸), "Cultural Intelligence: Strategic Models for a Globalized Economy", Journal of Global Management Research, Vol.۴, No.۲, ۲۷-۳۲.
۴۴. Mor Barak, M., (۲۰۰۵), Managing Diversity: Toward a Globally Inclusive Workplace. Thousand Oaks, CA: Sage.
۴۵. Motowidlo, S. J. - Borman, W. C - Schmit, M. J., (۱۹۹۷), A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance, Human Performance, Vol.۱۰, No.۲, ۷۱-۸۳.
۴۶. Peterson, Brooks, (۲۰۰۴), "Cultural Intelligence: a Guide to Working with People from Other Cultures", Yarmouth, ME: Intercultural Press.
۴۷. Prado, William H., (۲۰۰۶), "The Relationship between Cultural Intelligence and Perceived Environmental Uncertainty", PhD, University of Phoenix.
۴۸. Takeuchi, R. - Yun S. - Tesluk P., (۲۰۰۲). An Examination of Cross over and Spillover Effects of Spousal and Expatriate Cross-Cultural Adjustment on Expatriate outcomes. Journal of Applied Psychology, ۸۷(۴), ۶۵۵-۶۶.
۴۹. Tan, J., (۲۰۰۴), Cultural Intelligence and the Global Economy. Leadership in Action, Vol.۲۴, No.۵, ۱۹-۲۱.
۵۰. Thomas, D. C. - Elron, E. - Stahl, G. - Ekelund, B. Z. - Ravlin, E. C. - Cerdin, J. - Poelmans, S. - Brislin, R. - Pekerti, A. - Aycan, Z. - Maznevski, M. - Au, K. - Lazarova, M. B., (۲۰۰۸), "Cultural Intelligence: Domain and Assessment", International Journal of Cross Cultural Management, Vol. ۸, No.۲, ۱۲۳-۱۴۳.
۵۱. Thomas, D.C. - Inkson, K., (۲۰۰۳), Cultural Intelligence: People Skills for Global Business, San Francisco: Berrett - Koehler Publishers.
۵۲. Triandis, Harry C., (۲۰۰۶), "Cultural Intelligence in Organizations", Group & Organization Management", Vol. ۳۲, No.۱, ۲۰-۲۶.
۵۳. Trompenaars, F. - Hampden-Turner, C., (۲۰۰۴), Managing People across Cultures, New York: Wiley.
۵۴. Van Driel, Marinus, (۲۰۰۸), "Cultural Intelligence as an Emergent Organizational Level Construct", Florida Institute of Technology, ۳۰۷.
۵۵. Van Dyne, Lin - Ang, Soon, (۲۰۰۵), "Cultural Intelligence: An Essential Capability for Individuals in Contemporary Organizations", Global Edge. Msu. Edu.
۵۶. [http:// www.culturalq.com](http://www.culturalq.com)

پی نوشت

^۱ - Dolan & Shouller

^۲ - Hersey & Blanchard

^۳ - Prado

^۴ - Miller

^۵ - لازم به توضیح است که اگرچه عبارت هوش فرهنگی در لاتین با Cultural Intelligence مترادف و هم معنی می باشد ولی مرکز تحقیقات هوش فرهنگی در آمریکا و نیز محققان و صاحبانظران این حوزه به طور متداول از واژه CQ که مخفف عبارت Cultural Quotient می باشد استفاده می کنند. بنابراین با توجه به این نکته در این پژوهش نیز CQ ملاک قرار گرفته و به کار خواهد رفت.

^۶ - Peterson

^۷ - David, Thomas & Inkson

^۸ - Triandis

^۹ - Harris & Moran

^{۱۰} - Barker

^{۱۱} - Green & Hill

^{۱۲} - Intelligence Quotient

^{۱۳} - Cross Cultural Competency

^{۱۴} - Global Competence

^{۱۵} - Earley & Ang

^{۱۶} - Benton & Lynch

^{۱۷} - Mosakowski

^{۱۸} - Mac Nab

^{۱۹} - Thomas & Erlon

^{۲۰} - Crown

^{۲۱} - Hofstede

^{۲۲} - Gudykunst

^{۲۳} - Connerley & Pederson

^{۲۴} - Garden Swartz

^{۲۵} - Ferraro

^{۲۶} - Takeuchi

^{۲۷} - Adler

^{۲۸} - Livens

^{۲۹} - Tan

^{۳۰} - Holmes

^{۳۱} - Moor Barak

^{۳۲} - Kirton & Green

^{۳۳} - Ling

^{۳۴} - Borman

^{۳۵} - Campbell

^{۳۶} - Borman & Motowidlo

^{۳۷} - Manning

^{۳۸} - Barker

^{۳۹} - Trompenaars & Hampden Turner

^{۴۰} - Grisham & Walker

^{۴۱} - Inkpen

^{۴۲} - Montagliani & Giacalone

^{۴۳} - Ang, , Van Dyne, Koh,, Yee Ng,, Templer, Tay, Chandrasekar,

^{۴۴} - Imai

^{۴۵} - Van Driel

^{۴۶} - ناظمی، شمس الدین، فیاضی، مرجان، سیمار اصل، نسترن، ۱۳۸۸، " بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد و تأثیر تحصیلات تکمیلی بر آن"، طرح پژوهشی، دانشگاه فردوسی مشهد.

^{۴۷} - Friedman

^{۴۸} - Duncan

^{۴۹} - Lin Van Dayn, Soon Ang ,Christine Koh, K. Yee Ng, Klaus J. Templer, Cheryl Tay and N. Anand Chandrasekhar, (۲۰۰۷), "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance".

^{۵۰} - Menon & Narayanan

